

Všeobecné podmínky cestovní kanceláře Italoonline s.r.o.

Článek I – Účastníci smluvního vztahu

1. Účastníky smluvního vztahu jsou:

- Italoonline s.r.o., IČO 27614140, se sídlem Praha 9, Bryksova 742, PSČ 19800, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu C, vložce 118991, která do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím vlastní pobočky nebo sítě externích zprostředkovatelů (dále jen „CK Italoonline“), a
- zákazník, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

Článek II – Vznik smluvního vztahu

- Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK Italoonline vzniká uzavřením cestovní, příp. jiné smlouvy ve formě řádně vyplněné a zákazníkem podepsané objednávky akceptované ze strany CK Italoonline (dále jen „smlouva“). V případě uzavření smlouvy prostřednictvím elektronického systému s dálkovým přístupem je smlouva uzavřena potvrzením zasláné elektronické objednávky ze strany CK Italoonline a připsáním ceny zájezdu či zálohy dle těchto podmínek.
- Smluvní vztah se řídí obsahem smlouvy, všeobecnými, případně zvláštními podmínkami ve fiktivním účinném ke dni podpisu smlouvy a příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, případně jiných právních předpisů.

Článek III - Cena

- Cena zájezdu či jiné služby zahrnuje výhradně služby uvedené v cestovní smlouvě. Zákazník je povinen zaplatit cenu zájezdu před jeho zahájením a cenu jiných služeb před jejich poskytnutím. Cenu může zákazník uhradit vkladem na účet CK Italoonline, v hotovosti na pobočce CK Italoonline nebo v hotovosti na pobočce zprostředkovatele CK Italoonline. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti anebo den připsání platby na účet CK Italoonline.
- Zákazník je povinen uhradit při vzniku smluvního vztahu zálohu ve výši 50 % z celkové ceny a doplatek uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu nebo jiné služby. Písemně oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu nebo jiné služby. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny uhradit zvýšený rozdíl. Při porušení této povinnosti má CK Italoonline právo od smlouvy odstoupit.
- Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu nebo jiné služby dle předchozího odstavce je stanoven následovně:
 - při zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, o částku, která odpovídá podílu, jež připadne na jednoho účastníka, když se celkové zvýšení ceny z tohoto důvodu dělí celkovým počtem zákazníků tohoto zájezdu nebo jiné služby,
 - při zvýšení plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu,
 - při zvýšení směnňého kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, o částku odpovídající procentní výši změny kursu z ceny služeb, které CK Italoonline platí v cíli měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo jiné formě nabídky zájezdu.
- V případě individuálních požadavků zákazníka (např. výhled na moře) bude základní cena uvedená v katalogu, ceníku nebo jiné formě nabídky dodatečně upravena. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, součástí zájezdu nebo jiné služby není parkování v místě pobytu, poplatek za povlečení, pojištění zákazníka pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

Článek IV - Práva a povinnosti smluvních stran

- K základním právům zákazníka patří zejména:
 - právo na řádně poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
 - právo být bez zbytečného odkladu seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách, zejm. pokud jde o změnu programu zájezdu, rozsahu sjednaných služeb nebo ceny,
 - právo kdykoliv před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb odstoupit od smlouvy za podmínek uvedených v článku V a VI,
 - právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s článkem VI těchto podmínek
 - právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy, před nepovolanými osobami,
 - právo obdržet nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu písemně informace o skutečnostech týkajících se zájezdu, které jsou pro zákazníka dle názoru CK Italoonline důležité a jsou CK Italoonline známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán.
 - právo nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu písemně CK Italoonline oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení. V případě změny v osobě účastníka zájezdu je zákazník povinen postupovat v souladu s čl. V odst. 3 písm. a) těchto podmínek.
- K základním povinnostem zákazníka patří zejména:
 - poskytnout CK Italoonline součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí sjednaných služeb, především ve smlouvě pravdivě a úplně uvést údaje požadované CK Italoonline a bez zbytečného odkladu informovat CK Italoonline o jakémkoliv jejich změně,
 - zajistit u osob mladších 15 let, případně i jiných osob, u nichž to vyžaduje jejich zdravotní stav, doprovod a dohled dospělého účastníka po celou dobu zájezdu nebo jiné služby,
 - zaplatit cenu způsobem uvedeným v článku III těchto podmínek,
 - dě bez zbytečného odkladu sdělovat CK Italoonline své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,
 - převzít od CK Italoonline doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se s nimi ve stanoveném čase na místo určení, mit u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu,
 - splnit okcovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy,
 - řídít se pokyny delegáta zájezdu nebo jiné CK Italoonline určené osoby, dodržovat stanovený program i předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů ubytovatelů a dopravců,
 - počínat si tak, aby nedocházelo k poškození práv nebo ke škodám na zdraví nebo majetku ostatních zákazníků, poskytovatelů služeb nebo CK Italoonline,

- včas a řádně uplatnit případnou reklamaci dle čl. VI těchto podmínek,
 - v případě odstoupení od smlouvy takové odstoupení CK Italoonline písemně oznámit, vrátit CK Italoonline veškeré obdržené materiály a v případech stanovených v čl. VII zaplatit CK Italoonline odstupné.
- K právům a povinnostem zákazníka uvedených v tomto článku se vztahují odpovídající povinnosti a práva CK Italoonline. CK Italoonline není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem sjednaných a zaplacených služeb.

Článek V – Zrušení a změny dohodnutých služeb

- Za závažné změny se nepovažuje: změna ubytování za objekt stejné nebo vyšší kategorie (i v okolním letovisku), změna příjezdové nebo odjezdové trasy, změna pořadí příjezdových a odjezdových míst z objektivních důvodů - dopravních a bezpečnostních důvodů, apod.
- Změny a zrušení dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb
 - Jestliže CK Italoonline nemůže z objektivních důvodů před zahájením zájezdu nebo jiných služeb dodržet podmínky smlouvy, je oprávněna navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy nebo zájezd či jednotlivé služby zrušit a odstoupit od uzavřené smlouvy. Navrhne-li CK Italoonline zákazníkovi změnu smlouvy, musí být v návrhu uvedena i případná nová cena. Zákazník má právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit nebo zda od cestovní smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.
 - Jestliže dojde ke změně smlouvy a tato vede ke zvýšení ceny zájezdu nebo jiné služby, je zákazník povinen uhradit CK Italoonline rozdíl v ceně ve lhůtě určené v návrhu na změnu smlouvy. Při porušení této povinnosti má CK Italoonline právo od smlouvy odstoupit. Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny zájezdu nebo jiné služby, je CK Italoonline povinna buď snížit doplatek celkové ceny zájezdu nebo jiné služby, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu nebo jiné služby v případě, že zákazník již celkovou cenu uhradil.
 - Jestliže zákazník v souladu s odstavcem 1 tohoto článku od smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK Italoonline na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nebo jednotlivé služby nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li CK Italoonline takový zájezd nebo jednotlivé služby nabídnout. Pokud dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Pokud k uzavření nové smlouvy nedojde, je CK Italoonline povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK Italoonline odstupné. Ustanovení tohoto odstavce platí obdobně v případě, že od smlouvy odstoupí CK Italoonline z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením.
- Změny dohodnutých služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb
 - CK Italoonline je oprávněna provést změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb, pokud z náležitých důvodů není možné dodržet stanovený program a poskytnout předem dohodnuté služby
 - Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání jednotlivých služeb CK Italoonline neposkytne služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že všechny služby nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se s tím smlouvnou zavázala, je CK Italoonline povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat případně, aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původní dohodnutým podmínkám s ohledem na účel a zaměření zájezdu či jiných služeb.
 - Pokud nelze pokračování zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality nebo menšího rozsahu než dohodnuté ve smlouvě, je CK Italoonline povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.
 - Pokud nelze pokračování zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb zajistit ani prostřednictvím služeb nižší kvality než dohodnuté ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je CK Italoonline povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně, tj. cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto ani náhradní plnění.
- Změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka
 - V případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle čl. IV odst. 1 písm. g) těchto podmínek je povinen:
 - oznámení učinit písemně a doručit ho ve lhůtě dle IV odst. 1 písm. g) těchto podmínek na prodejní místo, kde uzavřel smluvní vztah
 - k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou a se zpracovávání jeho osobních údajů dle článku VII těchto podmínek,
 - k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka, že splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdě, pokud jsou tyto podmínky delňovatány,
 - uhradit doplatek ve výši 200,- Kč za každou změnu v osobě účastníka včetně dětí.
 - V případě změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu, poplatku za změnu a úhradu případných dalších nákladů, pokud CK Italoonline v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.
- CK Italoonline na přání zákazníka, je-li to podle okolností možné, provede i další změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Není-li uvedeno jinak, provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek, na kterých se smluvní strany dohodnou. Změna jména a jiných osobních údajů vč. adresy zákazníka před nástupem na zájezd nebo čerpáním jednotlivých služeb podléhá zaplacení poplatku ve výši 100,- Kč za každou osobu včetně dětí.

- V případě změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu, poplatku za změnu a úhradu případných dalších nákladů, pokud CK Italoonline v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.
- CK Italoonline na přání zákazníka, je-li to podle okolností možné, provede i další změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Není-li uvedeno jinak, provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek, na kterých se smluvní strany dohodnou. Změna jména a jiných osobních údajů vč. adresy zákazníka před nástupem na zájezd nebo čerpáním jednotlivých služeb podléhá zaplacení poplatku ve výši 100,- Kč za každou osobu včetně dětí.

- V případě změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu, poplatku za změnu a úhradu případných dalších nákladů, pokud CK Italoonline v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.
- CK Italoonline na přání zákazníka, je-li to podle okolností možné, provede i další změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Není-li uvedeno jinak, provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek, na kterých se smluvní strany dohodnou. Změna jména a jiných osobních údajů vč. adresy zákazníka před nástupem na zájezd nebo čerpáním jednotlivých služeb podléhá zaplacení poplatku ve výši 100,- Kč za každou osobu včetně dětí.

Článek VI - Reklame zájezdu a jiných služeb

- V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s CK Italoonline, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Reklamaci je klient povinen uplatnit bez zbytečného odkladu u zástupce CK Italoonline v místě zájezdu či služby, případně u domácího nebo zahraničního poskytovatele služeb. Uplatnění reklamace v místě samém umožní okamžitě odstranění vady. V případě, že reklamace zákazníka nebude uspokojivě vyřešena v průběhu trvání zájezdu nebo jiných služeb, zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, v sídle CK Italoonline nebo u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury, kde zájezd nebo jinou službu zakoupil. V případě uplatnění reklamace na místě, či existenci potvrzení o vadách plněných ze strany CK Italoonline je nezbytnou součástí takové reklamace takovéto písemné potvrzení. CK Italoonline je povinna rozhodnout o reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího obdržení.
- Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a případně následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK Italoonline (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije sjednané a zaplacené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

Článek VII – Odstoupení od smlouvy a odstupné

- CK Italoonline je oprávněna odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb z důvodů uvedených v těchto podmínkách, tj. v souvislosti s porušením povinností zákazníkem a z důvodu zrušení zájezdu nebo jiných služeb. Oznámení o odstoupení od smlouvy doručí CK Italoonline zákazníkovi písemně nebo elektronickou poštou. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.
- Zákazník má právo odstoupit od smlouvy kdykoliv před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb za podmínek uvedených níže v tomto článku. Písemně oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník doručí na prodejní místo, kde zájezd nebo jednotlivé služby zakoupil. V oznámení zákazník musí uvést jméno, příjmení, adresu, číslo zájezdu / rezervace. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.
- V případě odstoupení CK Italoonline od smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníka nebo v případě odstoupení zákazníka od smlouvy z jiných důvodů než porušení povinností CK Italoonline dle čl. V odst. 1 a 2 těchto podmínek, nebo bez uvedení důvodů, je zákazník povinen zaplatit CK Italoonline následující odstupné počítané podle počtu dnů zbývajících do zahájení zájezdu či realizace jiných služeb:
 - při odstoupení 45 a více dní předem – skutečně vzniklé náklady, nejméně však 15% z celkové ceny,
 - při odstoupení 44 - 30 dní – skutečně vzniklé náklady, nejméně však 35% z celkové ceny,
 - při odstoupení 29 - 14 dní – skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z celkové ceny,
 - při odstoupení 13 - 5 dní – skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80% z celkové ceny,
 - při odstoupení méně než 5 dní předem – 100% z celkové ceny.
- Ne nastoupí-li zákazník na zájezd či nevychrání-li službu bez předchozího odstoupení od smlouvy, hraadí 100% z celkové ceny.
- Celkovou cenou se rozumí prodejní cena dle smlouvy včetně všech účastníkem zakoupených fakultativních služeb (výlety, stravování atd.). Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK Italoonline a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzejským a zahraničním poskytovatelům služeb. Pro výpočet odstupného platí den, kdy nastaly účinky odstoupení.
- CK Italoonline má právo odečíst odstupné od zaplacené zálohy nebo ceny. Případnou zbývající částku je CK Italoonline povinna vrátit zákazníkovi bez zbytečného odkladu po odstoupení.

Článek VIII – Ostatní ustanovení

- CK Italoonline zpracovává osobní údaje svých zákazníků s jejich souhlasem:
 - za účelem uzavření smlouvy a případně jejich změn a zjištění plnění ze smlouvy vyplývajících,
 - za účelem evidence zákazníků ve věrnostním systému CK Italoonline a vyhodnocování jejich cest pro potřeby realizace věrnostních slev a nabídek služeb,
 - za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK Italoonline.
- K účelu podle odst. 1 písm. a) tohoto článku jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titul, jméno, příjmení, datum narození, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu. Poskytnuté osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK Italoonline a také předávány poskytovatelům služeb v rámci EU a rovněž těm, kdo jsou oprávněni nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované CK Italoonline. Poskytnutí uvedených údajů je dobrovolné. Důsledkem neposkytnutí nezbytných osobních údajů k tomuto účelu je neuzavření smlouvy.
- K účelu podle odst. 1 písm. b) tohoto článku jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titul, jméno, příjmení, datum narození, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu, země pobytu, údaje o rozsahu, obsahu a ceně čerpaných služeb. Poskytnuté osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK Italoonline. Poskytnutí uvedených údajů a souhlas s jejich zpracováním je dobrovolný. Nesouhlas se zpracováním uvedených údajů má za následek nezařazení zákazníka do věrnostního systému pro poskytování věrnostních slev a nabídek služeb CK Italoonline.
- K účelu podle odst. 1 písm. c) tohoto článku je CK Italoonline oprávněna zpracovávat a shromažďovat jméno, příjmení a adresu zákazníka. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka je CK Italoonline dále oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení a provádění průzkumů. Osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK Italoonline. Poskytnutí uvedených údajů je dobrovolné.
- Podpisem smlouvy zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby CK Italoonline zpracovávala, shromažďovala a zpřístupňovala osobní údaje zákazníka v rozsahu a za účelem uvedeným v tomto článku. V případě, že zákazník uzavřít smlouvu v zastoupení nebo ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je těmito třetími osobami zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů a k poskytnutí souhlasu se zpracováním, zpřístupněním a předáváním jejich osobních údajů v rozsahu a za účelem dle tohoto článku a tento souhlas za ne podpisem smlouvy vyslovuje.
- Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoliv písemnou formou odvolat. Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 zákona č. 101/2002 Sb.
- CK Italoonline je oprávněna poskytnuté osobní údaje zákazníka zpracovávat a shromažďovat v rozsahu a za účelem dle tohoto článku po dobu 5 let od uzavření poslední smlouvy se zákazníkem. Po uplynutí této lhůty je CK Italoonline povinna osobní údaje zákazníka zlikvidovat. Osobní údaje zákazníka nesmí CK Italoonline dále zpracovávat také tehdy, pokud s tím zákazník vysloví písemný nesouhlas.

Článek IX - Závěrečná ustanovení

- Tyto všeobecné podmínky CK Italoonline jsou platné pro všechny zájezdy (§1 odst. 1 a 2 zákona č. 159/1999 Sb.) i jednotlivé (ubytovací, stravovací, dopravní či jiné) služby poskytované CK Italoonline a tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK Italoonline.
- Poslední účinné znění všeobecných podmínek je vždy znění uveřejněné na internetových stránkách CK Italoonline www.italoonline.cz. CK Italoonline si vyhrazuje právo uvést v předložených materiálech některé odlišné podmínky, které potě mají před všeobecnými podmínkami. V případě rozporu mezi zněním smlouvy a všeobecnými, případně zvláštními podmínkami, či důležitými informacemi má přednost ustanovení smlouvy. Otázky neupravené smlouvou ani občanského zákoníku. Všeobecné, případně zvláštní podmínky a důležité informace v posledním znění ke dni uzavření smlouvy jsou součástí smlouvy a jimi se řídí smlouva.
- Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.12.2009. Dnem 1.12.2009 pozbývají platnost Smluvní podmínky účasti na zájezdech cestovní kanceláře Italoonline s.r.o. ze dne 1.12.2007.