



ITALY HOLIDAY, s.r.o., Masarykova 118/56, 691 46 Ladná, Czech Republic  
Tel. +420 723 817 519, email:info@italyholiday.cz, www.italyholiday.cz

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

**ITALY HOLIDAY, s.r.o. – cestovní agentura, IČ: 06574416**

### I.

1. Cestovní agentura ITALY HOLIDAY s.r.o., Masarykova 11/56, 69146 Ladná (dále jen „cestovní agentura“) se podpisem cestovní smlouvy zavazuje poskytnout uvedeným zákazníkům vymezený pobyt.

2. Zákazník se zavazuje splnit povinnosti pro něj z této smlouvy vyplývající, zejména uhradit cestovní agentuře cenu pobytu ve výši, způsobem a v termínech ve smlouvě uvedených.

### II.

#### **Cena pobytu**

1. Cena pobytu je cena sjednaná cestovní smlouvou.

2. Cenu pobytu smí cestovní agentura jednostranně zvýšit bez práva zákazníka od této smlouvy odstoupit, jen pro případ, kdy dojde ke zvýšení:

a) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu o více než 10%.

3. Shora uvedeným způsobem smí cestovní agentura cenu pobytu jednostranně zvýšit pouze na základě svého písemného oznámení o zvýšení ceny, které musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

4. Cena pobytu smí být shora uvedeným způsobem navýšena jen o skutečné náklady, které cestovní agentuře vzniknou z důvodu v odstavci 2, písm. a).

5. Případné slevy ceny pobytů vyhlášené cestovní agenturou po datu podpisu cestovní smlouvy se zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.



ITALY HOLIDAY, s.r.o., Masarykova 118/56, 691 46 Ladná, Czech Republic  
Tel. +420 723 817 519, email:info@italyholiday.cz, www.italyholiday.cz

6. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh nebo následek není závislý na postupu cestovní agentury nebo okolnostem, které jsou na straně zákazníka a v důsledku nich zákazník zcela nebo z části nevyužije objednané a zaplacené služby, nevzniká mu nárok na náhradu ceny takových služeb ani na slevu z ceny pobytu.

7. Na základě písemné objednávky zaměstnavatele zákazníka je cestovní agentura povinna vystavit fakturu na úhradu ceny pobytu znějící na zaměstnavatele zákazníka. Tato písemná objednávka musí být vystavena a zaslána cestovní agenturou nejpozději dva měsíce před odjezdem na sjednaný zájezd a musí obsahovat přesné označení firmy zaměstnavatele, jeho sídlo, IČ, DIČ, bankovní spojení, jméno zaměstnance oprávněného v této věci za zaměstnavatele jednat, rezervační číslo zájezdu a částku, na kterou má být v rámci sjednané ceny zájezdu faktura vystavena (případně další náležitosti, které zaměstnavatel zákazníka vyžaduje). Při zaslání objednávky v době kratší než výše uvedené nebo za každou opravu již vystavené faktury vyžádané zaměstnavatelem, bude tomuto účtován paušální poplatek ve výši 100 Kč.

8. V případě, že klient v daném termínu stanoveném cestovní smlouvou neuhradí zálohu/doplatek ceny zájezdu, je cestovní agentura ITALY HOLIDAY oprávněná bez dalšího upozornění od smlouvy odstoupit a místa prodat dalším klientům. Případné vrácení již zaplacené zálohy bude podléhat podmínkám storno poplatků dle článku č.VI.

### III.

#### **Cena služeb nezahrnuta v ceně zájezdu**

Cena služeb a příplatky, jejichž platby nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, jsou splatné v den příjezdu v hotovosti při převzetí apartmánu. Cena služeb nezahrnutá v ceně zájezdu se může během roku změnit.



ITALY HOLIDAY, s.r.o., Masarykova 118/56, 691 46 Ladná, Czech Republic  
Tel. +420 723 817 519, email:info@italyholiday.cz, www.italyholiday.cz

#### IV.

### Změna cestovní smlouvy

1. Z objektivních důvodů je cestovní agentura oprávněná změnit před zahájením pobytu podmínky smlouvy a písemně navrhnout zákazníkovi tuto změnu. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Zákazník má právo rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit nebo zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě 5 dnů ode dne, kdy mu návrh na změnu cestovní smlouvy byl doručen, od této smlouvy písemně neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

2. Změna cestovní smlouvy na základě požadavku zákazníka:

a) změna termínu pobytu, místa pobytu nebo typu ubytování – je změna považována za odstoupení zákazníka od původní smlouvy o zájezdu s nárokem na odstupné pro cestovní agenturu dle čl. VI. těchto podmínek.

b) změna termínu odjezdu/návratu (během pobytu v destinaci) – za poplatek 15 EUR při změně v souvislosti s prodloužením/zkrácením pobytu. V případě prodloužení pobytu je nutné doplatit služby; při zkrácení se peníze za nevyužité dny nevracejí; platba se provádí přímo průvodci v destinaci. Tento poplatek se vztahuje pouze na prodloužení pobytu zajišťovaného cestovní agenturou ITALY HOLIDAY.

c) změna počtu osob v ubytovací jednotce – Snížení počtu osob zájezdu nemá vliv na konečnou cenu pobytu a je platná dle již uzavřené smlouvy. U navýšení počtu osob pobytu je povinen klient zaplatit navýšení ceny pobytu. Navýšení počtu osob není možné bez uzavření dodatku ke smlouvě o zájezdu minimálně 10 dní před odjezdem. V dodatku ke smlouvě o pobytu bude stanovena nová cena za pobyt.

d) změna osoby zákazníka/cestujícího – před zahájením zájezdu je možná změna osoby zákazníka/cestujícího za poplatek 200 Kč. Zákazník/cestující je povinen cestovní agentuře oznámit, že se zájezdu místo něho nebo v cestovní smlouvě



ITALY HOLIDAY, s.r.o., Masarykova 118/56, 691 46 Ladvá, Czech Republic  
Tel. +420 723 817 519, email:info@italyholiday.cz, www.italyholiday.cz

uvedených cestujících zúčastní jiná osoba, v oznámení uvedena. Toto oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou a že splňuje, v případě, že jsou stanoveny, i veškeré podmínky pro poskytnutí pobytu. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem, to však jen v případě, že toto oznámení obsahuje zde uvedené náležitosti. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny pobytu.

f) změna a doplnění osobních údajů zákazníka před zahájením pobytu – změna a doplnění dalších údajů o zákazníkovi jsou možné za poplatek 100 Kč za osobu před zahájením čerpání služeb.

g) jiné změny v cestovní smlouvě nebo objednávce služeb – v případě jiných změn ve smlouvě neuvedených výše je účtován poplatek 200 Kč za osobu.

## V.

### **Odstoupení od smlouvy cestovní agenturou**

1. Před zahájením zájezdu je cestovní agentura oprávněná od smlouvy o zájezdu písemně odstoupit:

a) z důvodu zrušení pobytu. V tomto případě má zákazník právo na jiný pobyt cestovní agentury a na vrácení rozdílu ceny původního pobytu a pobytu nového. V případě, že si zákazník nový pobyt nevybere, má právo na vrácení ceny zrušeného pobytu, kterou již zaplatil. Lhůta pro vrácení již zaplacené ceny pobytu činí 10 dnů počítaných ode dne, kdy zákazník cestovní agentury doručil své písemné sdělení o tom, že si vybral nový pobyt o nižší ceně nebo že si nový pobyt nevybral.

b) pokud zákazník nedodržel smluvní ujednání mezi ním a cestovní agenturou

2. Po zahájení pobytu je cestovní agentura oprávněná od cestovní smlouvy odstoupit v případech uvedených v odst. 1 písm. c), b a dále v následujících případech:



ITALY HOLIDAY, s.r.o., Masarykova 118/56, 691 46 Ladná, Czech Republic  
Tel. +420 723 817 519, email:info@italyholiday.cz, www.italyholiday.cz

- nevhodného chování zákazníka, které obtěžuje další účastníky pobytu
- pokud zákazník narušuje průběh pobytu nebo je nebezpečí takového narušení, zejména je-li pod vlivem návykových látek
- pokud zákazník nerespektuje vnitřní řád ubytovacího zařízení
- pokud zákazník nedodržel smluvní ujednání mezi ním a cestovní agenturou
- pokud zákazník poruší devizové, celní nebo jiné předpisy navštívené země a tímto porušením ohrozí průběh zájezdu
- pokud zákazník napadá, fyzicky, slovně nebo jinak pracovníky a zástupce cestovní agentury

## VI.

### Odstoupení od smlouvy zákazníkem

1. Před zahájením pobytu může zákazník od uzavřené cestovní smlouvy odstoupit:

a) z jakéhokoliv důvodu. Toto odstoupení (storno) je účinné pouze v případě, že má písemnou formu a je doručeno cestovní agentuře před zahájením pobytu. V případě tohoto odstoupení je zákazník povinen do 7 dnů ode dne účinnosti tohoto odstoupení uhradit cestovní agentuře odstupné, stanovené z částky ceny pobytu k úhradě (odstupné bude zúčtováno se zaplacenou zálohou, která bude uhrazena na základě uzavřené cestovní smlouvy):

- ve výši 30% při stornu doručeném cestovní agentuře v období po rezervaci pobytu a 45 dnů před odjezdem na pobyt

- ve výši 80% při stornu doručeném cestovní agentuře v období 45 dní – 16 dní před odjezdem na pobyt

- ve výši 100% při stornu doručeném cestovní agentuře v období 15-0 dní před odjezdem na pobyt



ITALY HOLIDAY, s.r.o., Masarykova 118/56, 691 46 Ladná, Czech Republic  
Tel. +420 723 817 519, email:info@italyholiday.cz, www.italyholiday.cz

b) z důvodů daných čl. IV, bod 1 těchto všeobecných podmínek,

c) z důvodů porušení povinností cestovní agentury, daných cestovní smlouvou.

2. Cestovní agentura je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny pobytu, a to do 10 dnů ode dne, kdy jí bylo písemné odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu doručeno. Pokud je odstoupení zákazníkem učiněno podle odst. 1, písm. a) tohoto článku, má cestovní agentura právo započítat svůj nárok na odstupné oproti svému závazku na vrácení zaplacené ceny pobytu.

## VII.

### **Další práva a povinnosti cestovní agentury**

1. Cestovní agentura si vyhrazuje právo na změnu hodiny příjezdu, pokud tyto změny jsou nutné z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo z důvodu mimořádných okolností, stávků, dopravních problémů a poruch a dalších okolností, které cestovní agentura nemůže svojí činností ovlivnit. V těchto případech cestovní agentura nepřebírá odpovědnost za škody vzniklé v důsledku uvedených změn.

## VIII.

### **Další práva a povinnosti zákazníka**

1. Zákazník odpovídá za platnost svých cestovních dokladů. V případě, že jsou jeho doklady neplatné nebo nezpůsobilé a zákazník se z tohoto důvodu nemůže pobytu zúčastnit, považuje se tato skutečnost za odstoupení zákazníka od uzavřené cestovní smlouvy.

2. V případě ztráty cestovních dokladů v průběhu pobytu je zákazník povinen opatřit si nové na své vlastní náklady. Zástupce cestovní agentury v místě pobytu



ITALY HOLIDAY, s.r.o., Masarykova 118/56, 691 46 Ladná, Czech Republic  
Tel. +420 723 817 519, email:info@italyholiday.cz, www.italyholiday.cz

v takovém případě zajistí doprovod tomuto zákazníkovi na policejní stanici a sdělí mu potřebné kontaktní adresy. Veškeré náklady, které v této souvislosti cestovní agentuře vzniknou, je zákazník povinen uhradit.

3. Zákazník nese odpovědnost za veškeré škody, které v průběhu pobytu způsobil na zařízení a majetku cestovní agentury nebo osob poskytujících služby v rámci zájezdu a je povinen tyto škody nahradit.

## IX.

### Zvláštní ustanovení

1. Cestovní agentura si vyhrazuje právo na eventuální odlišnosti (v katalogu) na webových stránkách oproti skutečnostem v průběhu pobytu, které není schopna ovlivnit nebo které nastaly po zveřejnění na webových stránkách. Katalog na webových stránkách cestovní agentury nabízí základní popisy jednotlivých ubytovacích zařízení. Na vyžádání je možné poskytnout i další informace.

2. Cestovní agentura si vyhrazuje právo na úpravu programu nebo časového harmonogramu pobytu z důvodu tzv. vyšší moci (nepříznivé počasí, silniční kalamity, hraniční blokády, politické nepokoje, živelné pohromy apod.)

3. Pozdní nástup na ubytování z důvodu zpoždění dopravních prostředků nedává zákazníkovi právo na pozdní vyklizení ubytovacího zařízení v den ukončení pobytu.

4. Ubytování zákazníka v místě pobytu probíhá v plné kompetenci ubytovatele. Cestovní agentura nemá ve většině případů přímý vliv na určení konkrétního pokoje nebo apartmánu a požadavky zákazníka v tomto směru může cestovní agentura zajistit pouze v rámci svých možností a po předchozí dohodě se zákazníkem, uzavírané nad rámec smlouvy o zájezdu.

5. Cestovní agentura má právo použít osobní údaje účastníků zájezdu v rozsahu daném potřebami zajištění daného zájezdu a zahrnout tyto do databáze cestovní agentury.



ITALY HOLIDAY, s.r.o., Masarykova 118/56, 691 46 Ladná, Czech Republic  
Tel. +420 723 817 519, email:info@italyholiday.cz, www.italyholiday.cz

6. Případné reklamace ohledně stavu bytu a inventáře se uznávají jen do 24 hodin po převzetí objektu. Poté je třeba poškozené/chybějící předměty uhradit podle cen uvedených v seznamu inventáře. Klient se zavazuje, že bude s bytem a veškerým inventářem zacházet s nejvyšší pečlivostí.

7. V Itálii je nutné dodržovat polední a noční klid a to po dobu 13:00-16:00 a 23:00-8:00.

## X.

### **Uplatnění reklamace**

1. Zákazník je povinen případnou vadu reklamovat bez zbytečného odkladu u zástupce cestovní agentury v místě pobytu nebo u zástupce zařízení poskytujícího službu tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava v místě samém. Jedině tak může být závadný stav odstraněn, služba doplněna nebo poskytnuta znovu.

2. Reklamace a nároky plynoucí z porušení povinnosti cestovní agentury se uplatňuje bez zbytečného odkladu. Pokud zákazník nevytkne vadu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, tak mu nebude právo na slevu z ceny přiznáno, pokud vadu nevytkne nejpozději do jednoho měsíce po skončení zájezdu, a to na adrese: ITALY HOLIDAY s.r.o., Masarykova 118/56, 691 46 Ladná nebo u osoby, která zprostředkovala uzavření cestovní smlouvy. Výsledek reklamačního řízení je cestovní agentura ITALY HOLIDAY s.r.o. povinna zákazníkovi oznámit do 30 dnů ode dne, kdy byla písemná reklamace doručena na výše uvedenou adresu cestovní agentury.





ITALY HOLIDAY, s.r.o., Masarykova 118/56, 691 46 Ladná, Czech Republic  
Tel. +420 723 817 519, email:info@italyholiday.cz, www.italyholiday.cz

## **XI.**

### **Pojištění**

1. Povinné zákonné pojištění cestovní kanceláře (pojištění proti úpadku) ve smyslu zákona 159/1999 Sb.

Zákazník, který si u cestovní agentury kupuje jednotlivou službu cestovního ruchu, není pojištěn proti úpadku cestovní kanceláře. Cestovní agentury nemohou být pojištěny proti úpadku cestovní kanceláře. Společnost ITALY HOLIDAY má sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobené svojí činností.

2. Cestovní pojištění v zahraničí

Není zahrnuto v ceně zájezdu. V případě požadavku na tuto pojistku si ji zákazník sjedná na své náklady sám. Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi cestujícím a pojišťovnou. Případnou pojistnou událost řeší klient přímo s pojišťovnou.

## **XII.**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Tyto podmínky vstupují v platnost dne 2.11.2017.

2. Nabídka pobytu na webových stránkách [www.italyholiday.cz](http://www.italyholiday.cz) je připravována s časovým předstihem. Údaje uvedené na webových stránkách byly zpracovány na základě informací dostupných a platných v době jeho zpracování. V době mezi zveřejněním informací na webových stránkách a realizací pobytu mohou nastat nové okolnosti, které mají vliv na podmínky realizace pobytu. Cestovní agentura ITALY HOLIDAY si proto vyhrazuje právo na změnu údajů uvedených na webových stránkách



ITALY HOLIDAY, s.r.o., Masarykova 118/56, 691 46 Ladná, Czech Republic  
Tel. +420 723 817 519, email:info@italyholiday.cz, www.italyholiday.cz

3. Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazuje CA více, než je uvedeno v písemné nabídce, cestovní smlouvě.
4. Tyto všeobecné podmínky jsou pro smluvní strany cestovní smlouvy závazné okamžikem uzavření cestovní smlouvy. Zákazník svým podpisem na cestovní smlouvě stvrzuje, že jsou mu tyto všeobecné podmínky známy, tak jako mu je známa povinnost je v plném rozsahu respektovat.
5. Nedílnou součástí všeobecných podmínek je Infoservis uvedený na webových stránkách ([www.italyholiday.cz](http://www.italyholiday.cz)) cestovní agentury ITALY HOLIDAY.
6. Tiskové chyby vyhrazeny.