

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SONA, s. r. o., CESTOVNÍ AGENTURA

Přihlášení k účasti na pobyt

Přihlášky jsou přijímány osobně v naší cestovní agentuře, telefonicky, poštou nebo e-mailem. Zákazník je povinen sdělit adresu, jméno a datum narození. Na základě objednávky od zákazníka vystaví cestovní agentura SONA fakturu, ve které požaduje zálohu ve výši 30%, pokud není stanoveno jinak. Doplatek musí být uhrazený do 30 dní před odjezdem na pobyt. Zákazník není k zaplacení zálohy a doplatku vyzván, musí si tyto závazky plnit sám.

K uzavření smlouvy o ubytování či k závazné rezervaci ubytování mezi klientem a cestovní agenturou SONA dochází přijetím zálohy na pobyt nebo potvrzením přihlášky ze strany cestovní agentury.

Každý zákazník (spolucestující) je osobně zodpovědný za správnost uvedených údajů a svých cestovních dokladů.

Ubytování

Je upřesněno ve smlouvě o ubytování. Poskytované ubytování odpovídají popisu na našich webových stránkách nebo v programu. Čtěte, prosím, tyto informace pečlivě.

Kempové řády

Ve všech kempech v Itálii je nutné dodržovat určitá pravidla a řád. Není to snaha naší agentury vás jakkoliv omezovat, ale nařízení vedení kempu. Tato pravidla platí ve všech podobných kempech v Itálii a ostatní turisté je dodržují. Nejdůležitější částí řádu v kempu Mare e Pineta jsou: noční klid od 23:00 do 7:00 a polední klid od 13:00 do 15:00. V tuto dobu nikdo nesmí hrát míčové hry, běhat, vytvářet hluk (rádio, hudební nástroje, hlasitá zábava, noční posezení s hlasitým hovorem). Zejména jsme byli upozorněni vedením kempu na hlasitou zábavu (hovory) našich klientů v uvedenou dobu, kdy ruší ostatní návštěvníky kempu. Zaměstnanci kempu provádí pravidelné kontroly. Při porušení těchto pravidel mohou být hosté okamžitě vykázáni z kempu bez nároku na náhradu.

Delegát

V místě ubytování v kempu Mare e Pineta se o naše klienty starají delegáti naší cestovní agentury nebo správce objektu.

Závěrečný úklid

V kempu Mare e Pineta v Itálii si účastníci pobytu provádí závěrečný úklid mobil-home sami dle pokynů delegáta. Je-li mobil-home nedostatečně nebo špatně uklizen, je delegát oprávněn klientům nevrátit kauci nebo účtovat poplatek za úklid. V případě, že při přebírání mobil-home v den vašeho příjezdu nesouhlasíte s provedeným úklidem, je nutné provést ihned reklamaci u našeho delegáta.

Reklamace

V případě reklamace vad poskytnutého ubytování je zákazník povinen je reklamovat ihned po jejich zjištění (v průběhu pobytu) u odpovědné osoby – zástupce naší cestovní agentury (delegát, správce zařízení) a to tak, aby vady bylo možno odstranit v průběhu pobytu. V případě, že není možné zjištěné vady odstranit přímo na místě, je zákazník povinen se zástupcem naší cestovní agentury sepsat záznam – hlášení o reklamaci.

Kauce za ubytování

Na pobytech bude vybírána kauce za vaše ubytování. Kauce se platí za ubytovací jednotku a její výše je uvedena v podrobných programech. Kauci zaplatíte při příjezdu v místě pobytu a bude vám opět vrácena při vašem odjezdu v plné výši. Samozřejmě za předpokladu, že odevzdáte ubytovací kapacitu v pořádku a nepoškozenou.

Vstupní podmínky do zemí pobytu

Zákazník musí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu, tj. platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, doklad o provedeném testu s negativním výsledkem či vyplněné vstupní formuláře aj., pokud je požadováno. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník. Zákazník je zároveň povinen pečlivě si překontrolovat obdržené vouchery.

Protiepidemické a mimořádné opatření

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu ubytování docházet ke změně v rozsahu nebo v kvalitě sjednané služby (např.: k omezení či uzavření pláže, bazénů, sportovišť nebo jiných atrakcí atd.).

Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rozestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších atrakcí v destinaci). Uvedené odchylky od sjednané služby nezakládají právo zákazníka a dalších cestujících, v jejichž prospěch byla tato smlouva o ubytování uzavřena, na slevu z ceny ubytování, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o ubytování.

Cestovní pojištění (doplňt)

V ceně pobytu není zahrnuto pojištění. Naše cestovní agentura zprostředkovává cestovní pojištění na cesty do zahraničí od pojišťovny xxx. Zákazník musí mít na cestu do zahraničí uzavřené cestovní pojištění. V případě neuzavření cestovního pojištění na sebe bere zákazník plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s pobytem.

Nabízíme pojištění léčebných výloh, úrazové pojištění a pojištění storna pobytu. Ceny: 14 – 30 Kč/os./den. Všechna tato pojištění lze sjednat v naší kanceláři nejpozději 1 den před odjezdem.

V případě odstoupení od smlouvy o ubytování (jak ze strany zákazníka, tak i ze strany cestovní agentury SONA) bude zákazníkovi účtována cena sjednaného cestovního pojištění.

Změna ceny ubytování

Cestovní agentura je oprávněna nejpozději 21 dní před odjezdem na pobyt, jednostranně zvýšit cenu ubytování maximálně o 10% ze stanovené ceny uvedené ve smlouvě o ubytování, a to za předpokladu, že došlo k navýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny za ubytování v průměru o více než 5%.

Storno podmínky při zrušení pobytu

Zákazník má právo kdykoliv odstoupit od smlouvy o ubytování. Odstoupení musí být provedeno písemně (rozhodující je datum doručení do cestovní agentury). Storno je zpoplatněné a o výši poplatku rozhoduje počet dní do odjezdu.

1) Stornovací poplatky účtuje cestovní agentura SONA zákazníkům při každém stornu za každou přihlášenou osobu ve výši:

a) 10% ze stanovené ceny za osobu dle smlouvy o ubytování, dojde-li ke stornu účasti na ubytování v době od závazného přihlášení k ubytování až do 60 dnů (kalendářních) před stanoveným termínem příjezdu.

b) skutečně vzniklé náklady (zejména provozní náklady) nejméně však v rozsahu 40% ze stanovené ceny za ubytování dojde-li ke zrušení účasti na ubytování v době od 60 do 30 dnů.

c) skutečně vzniklé náklady (zejména provozní náklady) nejméně však v rozsahu 80% ze stanovené ceny za ubytování dojde-li ke zrušení účasti v o době od 30 do 10 dnů.

d) skutečně vzniklé náklady (zejména provozní náklady) nejméně však v rozsahu 100% ze stanovené ceny za ubytování dojde-li ke zrušení účasti na ubytování v době od 10 dnů až do příjezdu.

2) V případě, že si zákazník při odstoupení ze smlouvy o ubytování současně zajistí sám náhradu (nového účastníka) a oznámí všechny potřebné údaje a náležitosti, nebude mu účtován žádný storno poplatek. Změnu účastníka je povinen nahlásit (písemně nebo osobně) nejpozději tři pracovní dny před příjezdem na ubytování.

Zrušení ubytování z důvodů vyšší moci a neobsazení

Cestovní agentura má právo zrušit nebo změnit objednané ubytování:

- a) jestliže nedošlo k naplnění ubytování, alespoň 30 účastníky, pokud není stanoveno jinak, a to nejpozději 20 dní před odjezdem na ubytování. V téže lhůtě je cestovní agentura povinná o této skutečnosti informovat zákazníka.
- b) v případě zásahu vyšší moci – neočekávané poškození objektu, živelná pohroma, politické problémy cílové země apod.
- c) v důsledku neodvratitelné události, které nemohla cestovní agentura zabránit ani při vynaložení úsilí, které lze na ni rozumně požadovat.

V případě, že zákazník nebude souhlasit se změnou, bude mu vrácena plná platba, kterou u cestovní agentury složil.

Pokud tyto podmínky cestovní agentury a reklamační řád nemají vlastní ustanovení, platí pro vzájemná práva a povinnosti všech zúčastněných obvyklá právní ustanovení.

Vyloučení zákazníka z pobytu

Zákazník může být vyloučen z ubytování, pokud výraznou formou poruší společenské normy (např. konzumace alkoholu nebo užití omamných látek a s tím spojené obtěžování ostatních účastníků). Cestovní agentura má právo na plnou úhradu ceny za ubytování.

Pandemie COVID-19

V souvislosti s pandemií COVID-19 garantujeme možnost odstoupení od smlouvy o ubytování bez stornopoplatku a vrácení uhrazených prostředků do 14 dnů od odstoupení. Toto platí v případě:

- varování/doporučení státních orgánů necestovat (včetně tranzitních zemí a konkrétních oblastí)
- uzavření českých hranic v plánovaném termínu vašeho pobytu
- povinná karanténa při příjezdu do cílové destinace (bez možnosti nahrazením očkováním nebo negativním testem na COVID-19)
- povinná karanténa v ČR u osoby, která byla v kontaktu s osobou COVID-19 pozitivní, ale klinicky je zdravá a nemoc u ní nebyla potvrzena (po doložení této skutečnosti příslušným orgánem)
- povinná izolace v ČR u osoby, která je COVID-19 pozitivní a osoby mající klinické příznaky onemocnění COVID-19 (po doložení této skutečnosti příslušným orgánem)

Rozhodným okamžikem k odstoupení od smlouvy je aktuální stav v místě a čase nejdříve 4 a nejpozději 2 dny před nástupem na ubytování. Neabsolvování pobytu bez předchozího informování cestovní agentury SONA nezakládá právo na bezplatné stornování pobytu.

Garance vrácení peněz do 14 dnů

Cestovní agentura SONA je povinna bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy o ubytování, vrátit zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odstupné.

Zrušení ubytování ze strany zákazníka

Cestovní agentura neúčtuje zákazníkovi následující storno poplatky, pokud nemohl čerpat sjednanou službu z těchto důvodů:

- úmrtí v rodině
- hospitalizace zákazníka
- vážné onemocnění
- živelná pohroma.

Výše uvedené skutečnosti je zákazník povinen písemně doložit příslušným orgánem/lékařem nejpozději do 5 dnů od jejich vzniku.