

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRODEJE, ÚČASTI, ROZSAHU A KVALITY SLUŽEB POSKYTOVANÝCH CESTOVNÍ KANCELÁŘÍ AZZURRO

Těmito Všeobecnými smluvními podmínkami se řídí vzájemný vztah mezi AZZURRO TOUR OPERATOR s.r.o. (dále jen CK Azzurro) a objednavatelem služeb nabízených CK Azzurro.

## Čl. 1. SMLUVNÍ VZTAHY

Vznikají podepsáním a převzetím řádně vyplněné Cestovní smlouvy (ve smyslu „Smlouvy o zájezdu“ nebo „Příhlášky“, dále jen cestovní smlouva) od jednotlivce nebo od organizace (dále jen objednavatel). Smlouva musí obsahovat všechny náležitosti, tj. typ a datum služeb, počet osob, standardní nebo smluvní cenu, rozsah služeb, podpis. Podpisem objednavatele stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi. Cestovní smlouva nabývá platnosti podpisem a složením zálohy v dohodnuté výši.

## Čl. 2. CENA A SMLUVNÍ PODMÍNKY

Ceny jsou cenami smluvními mezi CK Azzurro na straně jedné a objednavatelem na straně druhé. Platí ceny, které jsou uvedeny v katalogu CK Azzurro. Ceny jsou počítány dle příslušného kurzu ke dni 1.11.2017. CK Azzurro si vyhrazuje právo ke změně ceny v případě, že dojde ke zvýšení:

- a) ceny za dopravu včetně cen pobohonných hmot;
- b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu;
- c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %

Zvýšení ceny u zájezdů a služeb je možné, pokud k němu dojde do 21. dne před dnem zahájení plnění. Cenu zájezdu nebo služeb, uvedenou v cestovní smlouvě (objednavce služeb), je CK Azzurro oprávněna zvýšit o částku, o kterou se zvýší cena nebo platba dle čl. 2 písm. a) b) tohoto článku Podmínek. V případě zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu nebo služeb v průměru o 10 % o více je CK Azzurro oprávněna zvýšit cenu zájezdu nebo služeb maximálně o částku odpovídající procentní výši změny kurzu. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena zájezdu nebo služby cestovního ruchu je uveden v nabídkovém katalogu nebo v nabídkových listech. U služeb na objednávku, není-li cena služby uvedena v nabídkovém katalogu, se za rozhodný den považuje den potvrzení objednávky. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být objednavateli odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu nebo před zahájením plnění první objednané služby. Objednavatel je povinen do 6 dnů od oznámení o zvýšení ceny uhradit rozdíl v ceně zájezdu nebo služby. Při porušení tohoto závazku ze strany objednavatele má CK Azzurro právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na úhradu škody, a může postupovat dále jako při stornu ze strany objednavatele.

Všechny druhy slev mohou být uplatněny pouze při sepsání cestovní smlouvy nebo objednávky služeb, zpětné uplatnění slev není možné. Případné slevy, vyhlášené CK Azzurro po datu podpisu cestovní smlouvy objednavatelem, nezakládají právo objednavatele na zlevněnou cenu. CK Azzurro má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Služby se hradí zásadně předem v hotovosti u CK Azzurro, případně prostřednictvím těch prodejců, které objednavatel zmocní k provedení platby na CK Azzurro, nebo převodem na účet CK Azzurro. Při uzavření cestovní smlouvy složí objednavatel zálohu 50% ceny, pokud není domluveno jinak, doplatek je nutné uhradit nejpozději 30 kalendářních dní před využitím služby do jeho 100% výše. Při nedodržení termínů splatnosti má CK Azzurro právo od cestovní smlouvy odstoupit. Bez zaplacení celé ceny služeb uvedených v cestovní smlouvě, nemá právo objednavatel tyto služby čerpat. Stejně tak doklad pro ubytování bude objednavateli předán 7 dní před využitím služeb, ne však dříve, než po uhrazení plné ceny, resp. jejím zaplacením zmocněným prodejcem na účet CK AZZURRO.

## Čl. 3. ZMĚNY SLUŽEB A ODSTOUPENÍ OD CESTOVNÍ SMLOUVY ZE STRANY CK AZZURRO

Nastanou-li okolnosti, které CK Azzurro brání poskytnout služby dle smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak CK Azzurro nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky cestovní smlouvy, je CK Azzurro povinná takové změny objednavateli písemně oznámit a navrhnout mu změnu cestovní smlouvy. Objednavatel má právo se rozhodnout, zda se změnou bude souhlasit, či zda od cestovní smlouvy odstoupí.

a) Pokud objednavatel ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu cestovní smlouvy od ní neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna cestovní smlouvy vede ke zvýšení ceny služeb, je objednavatel povinen uhradit CK rozdílnou částku do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku má CK Azzurro právo od cestovní smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo CK Azzurro na úhradu škody. Jestliže změna vede ke snížení ceny služeb, je CK povinná vrátit objednavateli rozdíl v ceně služeb v případě, že objednavatel uhradil již celkovou cenu služeb nebo snížit doplatek celkové ceny, pokud nebyl objednavatelem dosud uhrazen.

b) Jestliže objednavatel nesouhlasí se změnou cestovní smlouvy a ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu od cestovní smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK Azzurro na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiné služby cestovního ruchu nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li CK Azzurro takové služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové cestovní smlouvy je CK Azzurro povinná bez zbytečného odkladu vrátit objednavateli vše, co od něho obdržela na úhradu služeb podle zrušené cestovní smlouvy, aniž by byl objednavatel povinen platit odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové cestovní smlouvy, platby uskutečněné na základě původní cestovní smlouvy se považují za platby podle nové cestovní smlouvy.

Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení povinností objednavatelem zejména nedodržení termínů splatnosti zálohy nebo doplatku za služby uvedených v cestovní smlouvě. Odstoupila-li cestovní kancelář od cestovní smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má objednavatel právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je cestovní kancelář povinná tento rozdíl bez zbytečného odkladu objednavateli vrátit. Nedojde-li ale k uzavření nové cestovní smlouvy, je CK Azzurro povinná bez zbytečného odkladu vrátit objednavateli vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušení cestovní smlouvy, aniž by byl objednavatel poví-

nen platit CK odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové cestovní smlouvy, platby, uskutečněné na základě původní cestovní smlouvy, se považují za platby uskutečněné podle nové cestovní smlouvy.

O zrušení služeb je CK Azzurro povinná informovat objednavatele nejpozději do 21 dnů před čerpáním služeb. Zruší-li cestovní kancelář zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinná uhradit objednavateli pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu. Cestovní kancelář se může zprostit odpovědnosti za škodu podle čl. 3 nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo

- a) z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků (je-li realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků a tato skutečnost a současně i lhůta, ve které nejpozději musí cestovní kancelář objednavatele písemně informovat o zrušení zájezdu, jsou výslovně uvedeny);
- b) v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat.

## Čl. 4. ZMĚNA CESTOVNÍ SMLOUVY ZE STRANY OBJEDNAVATELE

Změny smluvních podmínek na základě přání objednavatele:

- a) objednavatel má právo nejpozději 3 dny před zahájením pobytu nebo využitím služby oznámit, že se místo něho zúčastní jiná osoba. Oznámení o změně musí provést vždy písemně a zaslat nebo doručit na prodejní místo, kde uzavřel smluvní vztah. K oznámení je nutné přiložit prohlášení nového objednavatele, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. Původní a nový objednavatel společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud v souvislosti se změnou CK Azzurro vzniknou. Za změnu provedenou v cestovní smlouvě dle čl. 4 písm. a) tohoto článku Podmínek je oprávněna účtovat manipulační poplatek ve výši 750 Kč.
- b) CK Azzurro na přání objednavatele provádí, pokud je to možné, změny dalších podmínek sjednaných ve smlouvě, jako změna termínu zájezdu, místa pobytu, typu ubytování nebo dopravy. Provedení takových změn podléhá zaplacení manipulačního poplatku ve výši 750 Kč, pokud je změna provedena do 91 kalendářních dnů před využitím služby. V případě změny ve lhůtě kratší než 91 dní do zahájení čerpání služeb je tato změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany objednavatele a objednavatel je povinen uhradit CK Azzurro odstupné dle článku 5 těchto Podmínek.
- c) z důvodu porušení povinností objednavatele

## Čl. 5. ODSTOUPENÍ OD CESTOVNÍ SMLOUVY ZE STRANY OBJEDNAVATELE

Objednavatel má právo odstoupit od uzavřené cestovní smlouvy s CK Azzurro (stornovat služby). Toto odstoupení musí učinit písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno CK Azzurro. V tomto případě má CK Azzurro právo účtovat stornopoplatek. Stornopoplatek je splatný ihned.

- základní stornopoplatek 1500 Kč, dojde-li ke stornu účasti v době od závazného přihlášení až do 91 kalendářních dnů před stanoveným využitím služby;
  - 10% z ceny objednaných služeb, pokud tyto objednavatel zruší v době od 90 do 61 kalendářních dnů před stanoveným využitím služby;
  - 15% z ceny objednaných služeb, pokud tyto objednavatel zruší v době od 60 do 40 kalendářních dnů před stanoveným využitím služby;
  - 30% z ceny objednaných služeb, pokud tyto objednavatel zruší v době od 39 do 31 kalendářních dnů před stanoveným využitím služby;
  - 40% z ceny objednaných služeb, pokud tyto objednavatel zruší v době od 30 do 22 kalendářních dnů před stanoveným využitím služby. Pokud do tohoto termínu nebude zaplacen doplatek, cestovní kancelář má právo považovat objednávku ze strany objednavatele za zrušenou a postupovat dále podle těchto stornovacích podmínek;
  - 50% z ceny objednaných služeb, pokud tyto objednavatel zruší v době od 21 do 13 kalendářních dnů před stanoveným využitím služby;
  - 75% z ceny objednaných služeb, pokud tyto objednavatel zruší v době od 12 do 8 kalendářních dnů před stanoveným využitím služby;
  - 100% z ceny objednaných služeb, pokud tyto objednavatel zruší v době od 7 kalendářních dnů do dne využití služby;
  - v případě, že by byl výše uvedený stornopoplatek v době od 90 kalendářních dnů před stanoveným využitím služby do dne využití služby nižší než 1500 Kč, aplikuje se základní stornopoplatek 1500 Kč.
- V případě, že se objednavatel nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování nebo k odjezdu/odletu nebo se nezúčastní zájezdu v důsledku poskytnutí nepřesných či neúplných údajů, příp. porušení celních, pasových a devizových předpisů, nemá nárok na vrácení jím zaplacené finanční částky. CK Azzurro má právo odečíst odstupné (stornopoplatek) od složené zálohy nebo zaplacené ceny. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného (stornopoplatku) se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu nebo nástupu na příslušný zájezd nebo službu.

## Čl. 6. POJIŠTĚNÍ

Ceny zájezdů zahrnují povinné pojištění cestovní kanceláře ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. Povinné smluvní pojištění CK Azzurro uzavřela s pojišťovnou UNIQA (k náhlednutí – <http://www.azzurro.cz>). Na základě povinného smluvního pojištění CK vzniká objednavateli pojištěnému CK Azzurro právo na plnění v případě, kdy CK Azzurro:

- a) neposkytne objednavateli dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí služeb;
- b) nevrátí objednavateli zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil;
- c) nevrátí objednavateli rozdíl mezi zaplacenou cenou služeb a cenou částecně poskytnutých služeb v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části. Podrobná ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění objednavatele a jeho spolucestujících jsou uvedena v dokladu pojišťovny, který obsahuje název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události, a který objednavatel obdrží při podpisu cestovní smlouvy. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu.

Nárok objednavatele, které mu vznikly pro CK Azzurro v důsledku nesplnění cestovní smlouvy, přecházejí u povinně smluvního pojištění cestovních kancelářů na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla. V informačním letáku, který objednavatel obdrží při podpisu cestovní smlouvy, jsou uvedeny podrobnosti o podmínkách a rozsahu pojištění.

V cenách zájezdů a služeb cestovního ruchu CK Azzurro není zahrnuto pojištění léčebných výloh v zahraničí, pojištění úrazové, pojištění zavazadel, odpovědnosti, stejně jako v cenách zájezdů a služeb cestovního ruchu není zahrnuto pojištění nákladů souvisejících s odstoupením od smlouvy (pojištění storna). Všichni zákazníci CK Azzurro mají možnost individuálního pojištění léčebných výloh v zahraničí, pojištění úrazové, pojištění zavazadel, odpovědnosti, stejně jako pojištění nákladů souvisejících s odstoupením od smlouvy (pojištění storna). Tyto pojistné smlouvy mají možnost uzavřít v prodejních místech CK Azzurro nebo prostřednictvím jejich provizních prodejců.

## Čl. 7. REKLAMACE

Právo na reklamaci služby může uplatnit pouze objednavatel. Objednavatel je povinen případnou vadu reklamovat bez zbytečného odkladu u odpovědného zástupce ubytovací struktury (zahraniční kanceláře) a zároveň své náhlási CK Azzurro na telefonním čísle kontaktní linky, které je uvedeno v ubytovacím poukaze a v pokynech na cestu, aby mohla být včas uskutečněna náprava v místě samém. Jedině tak může být závažná vada odstraněna a služba doplněna. Vyřízení reklamace spočívá v odstranění vady nebo doplnění služby, příp. poskytnutí náhradní služby. Není-li na místě sjednána náprava, objednavatel je povinen v místě pobytu vyhotovit výpis o zjištěných vadách, který musí být podepsán zahraniční kanceláří nebo delegátem CK Azzurro. Nároky na reklamace musí objednavatel uplatnit v CK po ukončení pobytu, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu. Reklamace neohlášená CK Azzurro během pobytu bude po jeho ukončení považována za pouhé upozornění. Výsledek reklamačního řízení bude objednavateli oznámen nejpozději do 30 dnů od data podání reklamace. CK Azzurro neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si objednavatel objedná na místě a jejichž organizátorem CK Azzurro není.

## Čl. 8. PASY, VÍZA, CELNÍ A ZDRAVOTNÍ PŘEDPISY

Každý objednavatel a jeho spolucestující musí mít na cestu do zahraničí platný cestovní doklad. Každý objednavatel a jeho spolucestující cestující s CK Azzurro musí dodržovat celní, devizové a zdravotní předpisy té země, do které cestuje. Za jakékoliv zanedbání výjezdních formalit ze strany objednavatele či jeho spolucestujících, nepřebírá CK Azzurro zodpovědnost.

## Čl. 9. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

Podepsáním cestovní smlouvy podle čl. 2 těchto Všeobecných smluvních podmínek objednavatel vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5, odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb. CK Azzurro zpracovávala chráněné osobní údaje objednavatele a jeho spolucestujících, včetně rodného čísla nebo data narození. CK Azzurro předpokládá, že objednavatel je spolucestujícími pověřen k objednání služeb a k vyplnění cestovní smlouvy i s jejich osobními údaji, včetně rodných čísel nebo dat narození.

Poskytnuté osobní údaje je CK Azzurro oprávněna zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovaných či zprostředkovaných CK Azzurro a pro akviziční činnost.

Při zpracování osobních údajů je CK Azzurro povinná dbát, aby objednavatel a jeho spolucestující neutrpěli újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jejich soukromého a osobního života.

CK Azzurro nenese odpovědnost za škodu způsobenou porušením právních povinností, pokud prokáže, že škodu nezpůsobila ona, ani její dodavatelé služeb v rámci uzavřeného smluvního vztahu, ale škodu způsobil

- objednavatel
- třetí osoba, která není spojena s poskytováním zájezdu
- neodstranitelné události, které nemohou být zabráněno ani vynaložením veškerého úsilí, které lze požadovat.

CK Azzurro si vyhrazuje právo na eventuální odlišnosti v katalogu oproti skutečným v průběhu zájezdu, které není schopna ovlivnit a které nastaly po uzavření katalogu.

CK Azzurro si vyhrazuje právo na úpravu programu nebo časového harmonogramu zájezdu z důvodu tzv. vyšší moci (nepřiznivé počasí, silniční kalamity, hraniční blokády, politické nepokoje, živelné pohromy apod.) CK Azzurro neodpovídá za možné zpoždění dopravních prostředků, jakož i následky z toho plynoucí. CK Azzurro nehradí škody, které případným zpožděním dopravních prostředků mohou objednavateli a jeho spolucestujícím nastat. Pozdní nástup na ubytování z důvodu zpoždění dopravních prostředků, nezadává právo na pozdní vyklizení ubytovacího zařízení v den odjezdu. Katalog CK Azzurro nabízí základní popisy jednotlivých ubytovacích zařízení způsobem odpovídající skutečnosti. Na vyžádání je možno poskytnout i další informace.

Ubytování objednavatele v místě pobytu probíhá v plné kompetenci ubytovatele – poskytovatele služeb. CK nemá ve většině případů přímý vliv na určení konkrétního pokoje nebo apartmánu. Požadavky objednavatele na ubytování v konkrétním pokoji, apartmánu, karavanu, mobilhому, bungalovu, chatce nebo stanu může CK Azzurro zajistit pouze v rámci svých možností po předchozí dohodě. Fakultativní služby uváděné v katalogu CK Azzurro nejsou předmětem smluvního vztahu. Jedná se o služby doplňkové, hrazené v místě pobytu, na kterých je účast dobrovolná. Nemožnost čerpat některou z nabízených fakultativních služeb z důvodu sezónnosti, malé obsazenosti apod., nezadává v žádném případě právo na změnu podmínek cestovní smlouvy, ani na možnost odstoupení od uzavřené smlouvy ze strany zákazníka bez povinnosti hradit odstupné.

V případě ztráty nebo odcizení cestovních dokladů v průběhu zájezdu je objednavatel povinen si na vlastní náklady obstarat potřebné náhradní doklady. Při zakoupení zájezdu či služby, jehož organizátorem je jiná cestovní kancelář v síti prodeje CK Azzurro, přijímá objednavatel všeobecné smluvní podmínky organizující CK.

## Čl. 10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Ústní informace, které objednavatel či jeho spolucestující obdrží na prodejním místě, nezavazuje CK Azzurro více, než je uvedeno v písemné nabídce (katalogu, příležitostných letáku). V případě nejasnosti před podpisem cestovní smlouvy se obraťte na pracovníky CK Azzurro, kteří vám rádi poskytnou vysvětlení.

Tyto Všeobecné smluvní podmínky CK Azzurro vstoupily v platnost a účinnost dne 1.11.2017 s výjimkou ustanovení čl. VI odst. 4 podle zákona č. 159/1999 Sb., které nabude účinnosti dnem nabytí účinnosti pojistné smlouvy uzavřené v souladu s § 6, 7 a 8 zákona č. 159/1999 Sb. Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na poskytované ubytování publikované v tomto katalogu.