

# 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.

## ČI. 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 objednavatel stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi. Cestovní smlouva nabývá platnosti podpisem a složením zálohy v dohodnuté výši.

## ČI. 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 daným kurzem ke dni 1.11.2018. CK Azzurro si vyhraduje právo ke změně ceny v případě, že dojde ke zvýšení:

- a) ceny za dopravu včetně cen pohonných 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 (objednávce služeb), je CK Azzurro oprávněna zvýšit o částku, o kterou se zvýší cena nebo platba dle čl. 2 písm. a) nebo b) tohoto článku Podmínek.

V případě zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu nebo služeb v průměru o 10 % a více je CK Azzurro oprávněna zvýšit cenu zájezdů 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 objednávkou služeb, zpětně 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 a účtovat stornopoplatky uvedené v čl. 5. 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. jejího zaplacením zmocněným prodejcem na účet CK AZZURRO.

## ČI. 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 povinna 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 rozdíl v ceně služeb 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 a může postupovat dále jako při stornu ze strany objednavatele. Jestliže změna vede ke snížení ceny služeb, je CK povinna 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 povinna 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.

CK Azzurro může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit 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 CK Azzurro od cestovní smlouvy z důvodu porušení povinností objednavatelem, má právo postupovat dále jako při stornu ze strany objednavatele, odstoupila-li CK Azzurro od cestovní smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má objednavatel právo požadovat, aby mu CK Azzurro na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li CK Azzurro takový zájezd nabídnout. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je CK Azzurro povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu objednavateli vrátit. Nedojde-li ale k uzavření nové cestovní smlouvy, je CK Azzurro povinna bez zbytečného odkladu vrátit objednavateli vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušení cestovní smlouvy, aniž by byl objednavatel povinen 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 povinna informovat objednavatele nejpozději do 21 dnů před čerpáním služeb. Zruší-li CK Azzurro zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit objednavateli pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu. CK Azzurro se může zprostředkovat 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 CK Azzurro objednavatele písemně informovat o zrušení zájezdu, jsou výslovně uvedeny);
- b) v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení všeho rozumného úsilí, které lze na ni rozumně požadovat.

## ČI. 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 výše 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.

## ČI. 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;
  - 50% 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, CK Azzurro má právo považovat objednávku ze strany objednavatele za zrušenou a postupovat dále podle těchto stornovacích podmínek;
  - 70% z ceny objednaných služeb, pokud tyto objednavatel zruší v době od 21 do 15 kalendářních dnů před stanoveným využitím služby;
  - 80% z ceny objednaných služeb, pokud tyto objednavatel zruší v době od 14 do 10 kalendářních dnů před stanoveným využitím služby;
  - 100% z ceny objednaných služeb, pokud tyto objednavatel zruší v době od 9 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.
- V případě, že klient chce stornovat pouze autobusovou dopravu má CK Azzurro právo účtovat stornopoplatek ve výši 200 Kč/osoba, pokud objednavatel zruší autobusovou dopravu v době do 61 kalendářních dnů před nástupem. Pokud objednavatel zruší autobusovou dopravu v době od 60 kalendářních dnů do dne využití služby, má CK Azzurro právo účtovat běžnou

výši stornopoplatků z ceny objednaných služeb uvedenou výše.

Platby za objednané služby hrazené formou příspěvků od zaměstnavatele objednavatele nebo formou poukázek či dávkových poukázů jsou nevrátne. Nevrátne jsou také platby za doplňkové služby a zboží poskytované nebo zprostředkované CK Azzurro (pojištění objednavatele, dálniční známky, asistenční služby k vozidlu, letecká či trajektová doprava, organizované výlety a vstupné, víkendové koupání apod.).

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.

## ČI. 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 nahlédnutí – <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 částečně 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.

Nároky objednavatele, které mu vznikly proti CK Azzurro v důsledku nesplnění cestovní smlouvy, přecházejí u povinné 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 úrazového, 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 provozních prodejců.

## ČI. 7. REKLAMACE

Právo na reklamaci služby můžete uplatnit pouze objednavatel. Objednavatel je povinen případnou vadu reklamovat bez zbytečného odkladu u odpovědného zástupce ubytovací struktury (zahraniční kanceláře) a zároveň ve nahlásit 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. Jedná se tak může být závadný stav odstraněn 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 zápis o zjištěných vadách, jehož sepsání stvrdí zahraniční kancelář nebo delegát CK Azzurro svým podpisem. Tento podpis nevyjadřuje souhlas zahraniční kanceláře nebo delegáta CK Azzurro s celým obsahem zápisu o zjištěných vadách sepsaným objednavatelem. Nároky na reklamace musí objednavatel uplatnit v CK Azzurro 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.

## ČI. 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 vjezdních formalit ze strany objednavatele či jeho spolucestujících, nepřebírá CK Azzurro zodpovědnost.

## ČI. 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 i jeho spolucestujících, včetně data narození. CK Azzurro předpokládá, že objednavatel je spolucestujícími pověřen k objednání služeb a k vyplnění cestovní smlouvy i s jejich osobními údaji, včetně dat narození.

Poskytnuté osobní údaje je CK Azzurro oprávněna zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovaných či zprostředkovaných CK Azzurro a pro akviziční činnost. CK Azzurro se řídí Dodatkem ke všeobecným podmínkám o zpracování osobních údajů, který je nedílnou součástí těchto všeobecných smluvních podmínek a se kterým objednavatel vyslovuje souhlas při zadání poptávky nebo podpisu cestovní smlouvy.

Při zpracování osobních údajů je CK Azzurro povinna 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 nese odpovědnost za škodu způsobenou porušením právních povinností, pokud prokáže, že škodu nepůsobil ona, ani jiní dodavatelé služeb v rámci uzavřené smluvního vztahu, ale škodu způsobil

– objednavatel

– třetí osoba, která není spojena s poskytováním zájezdu

– neodstranitelná událost, které nemohlo být zabráněno ani vynaložením veškerého úsilí, které lze požadovat.

CK Azzurro si vyhrazuje právo na eventuelní odlišnosti v katalogu oproti skutečnostem 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 (nepříznivé počasí, silniční kalami ty, 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 objednavatelé a jeho spolucestující nastat.

Pozdní nástup na ubytování z důvodu zpoždění dopravních prostředků, nezadáva právo na pozdní vyklizení ubytovacího zařízení v den odjezdu.

Katalog CK Azzurro nabízí základní popisy jednotlivých ubytovacích zařízení způsobem odpovídajícím 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, mobilhomu, bungalowu, 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., nezadáva v žádném případě právo na změnu podmínek cestovní smlouvy,

ani na možnost odstoupení od uzavřené smlouvy ze strany zákazníka bez povinnosti hradit odstoupení.

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 prodejen 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 nejasností 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 1.11.2018 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.

## DODATEK KE VŠEOBECNÝM PODMÍNKÁM O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. CK Azzurro zpracovává osobní údaje svých zákazníků, zejména údaje identifikační, platební a kontaktní, ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „GDPR“) účinném od 25. 5. 2018

a) za účelem zpracování požadované nabídky

b) za účelem uzavření cestovní smlouvy pro účast na pobytu nebo zájezdu a pro další služby z ní vyplývající jako je pojištění, sjednání zvolené dopravy apod.,

c) za účelem evidence zákazníků ve věrnostním systému CK Azzurro a vyhodnocování jejich cest pro potřeby realizace věrnostních slev a nabídek služeb

d) za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK Azzurro.

2. CK Azzurro v pozici správce zpracovává ty osobní údaje, které zákazník v pozici objednavatele o sobě či účastnících pobytu poskytl při uzavírání cestovní smlouvy nebo přihlášky, a to s ohledem na nezbytnost takového zpracování pro splnění smlouvy a tedy poskytnutí služby.

a) k účelu podle odst. 1 písm. a) tohoto článku jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titulu, jméno, příjmení, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu, údaje o rozsahu, obsahu a ceně čerpaných služeb. Poskytnuté osobní údaje zákazník k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK Azzurro. Poskytnutí uvedených údajů a souhlas s jejich zpracováním je dobrovolný.

b) k účelu podle odst. 1 písm. b) tohoto článku jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titulu, 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 (jako jsou delegáti) CK Azzurro a také předávány poskytovatelům služeb v rámci EU

a rovněž těm, kdo jsou oprávněni nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované CK Azzurro. Poskytnutí uvedených údajů je dobrovolné. Důsledkem neposkytnutí nezbytných osobních údajů k tomuto účelu je neuzavření smlouvy

c) k účelu podle odst. 1 písm. c) tohoto článku jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titulu, 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 Azzurro. 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 Azzurro.

d) k účelu podle odst. 1 písm. d) tohoto článku je CK Azzurro oprávněna zpracovávat a shromažďovat jméno, příjmení a adresu zákazníka. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka je CK Azzurro 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 Azzurro. Poskytnutí uvedených údajů je dobrovolné.

3. Podpisem cestovní smlouvy zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby CK Azzurro zpracovávala, shromažďovala a zpřístupňovala osobní údaje zákazníka v rozsahu a za účelem uvedeným v tomto článku. V případě, že zákazník uzavírá 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 ně podpisem smlouvy vyslovuje.

4. Poskytnutí uvedených osobních údajů je smluvním požadavkem CK Azzurro. Ke zpracování a archivaci osobních údajů bude docházet po dobu 10 let od ukončení poskytování služby a to s ohledem na ochranu nebo obhajobu právních nároků poskytovatele.

5. CK Azzurro nepředá osobní údaje zákazníků žádným dalším příjemcům. Tímto nejsou dotčeny povinnosti poskytovatele stanovené zvláštním právním předpisem.

6. zákazník, případně další účastník zájezdu či pobytu uvedený na společné cestovní smlouvě, má v souvislosti se zpracováním jeho osobních údajů právo:

a) žádat o informace o kategoriích zpracováváných osobních údajů, účelu, době a povaze zpracování a o příjemcích osobních údajů;

b) požádat o poskytnutí kopie zpracováváných osobních údajů;

c) požádat při naplnění podmínek stanovených relevantními právními předpisy, aby osobní údaje byly opraveny, doplněny nebo vymazány, případně jejich zpracování omezeno;

d) vznést námitku proti zpracování osobních údajů a právo podat stížnost u dozorového úřadu;

e) být informován o případech porušení zabezpečení osobních údajů a to tehdy, pokud je pravděpodobné, že daný případ porušení bude mít za následek vysoké riziko pro jeho práva a svobody.

7. Veškerá uvedená práva může zákazník uplatnit prostřednictvím kontaktů zveřejněných na stránkách CK Azzurro.

8. Kontaktní údaje pověřence pro ochranu osobních údajů a další informace o zpracování osobních údajů jsou zveřejněny na internetových stránkách poskytovatele.

9. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů - dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2 Email: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz

## INFORMACE K ZÁJEZDU PODLE VYHLÁŠKY 122/2018 SB. O VZORECH FORMULÁŘŮ PRO JEDNOTLIVÉ TYPY ZÁJEZDŮ A SPOJENÝCH CESTOVNÍCH SLUŽEB

Soubor služeb cestovního ruchu, které jsou Vám nabízeny, představují zájezd podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, který provádí směrnici (EU) 2015/2302.

Budete moci uplatnit veškerá práva, která pro Vás vyplývají z právních předpisů Evropské unie týkajících se zájezdů.

Cestovní kancelář AZZURRO TOUR OPERATOR s.r.o. Starobrněnská 3, 602 00 Brno, IČO: 60697903 ponese plnou zodpovědnost za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu. Cestovní kancelář AZZURRO TOUR OPERATOR s.r.o. Starobrněnská 3, 602 00 Brno, IČO: 60697903 má ze zákona povinnost zajistit ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka), na základě které Vám budou vráceny uskutečněné platby za služby, které Vám nebyly poskytnuty z důvodu jejího úpadku, a pokud je součástí zájezdu doprava, bude zajištěna Vaše repatriace.

**Základní práva zákazníka podle zákona č. 159/1999 Sb. a zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník):**

– Před uzavřením smlouvy o zájezdu obdrží zákazník všechny nezbytné informace o zájezdu podle § 9a zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, tj. např. místo určení cesty nebo pobytu, dopravní prostředky, ubytování, stravování a další.

– Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu.

– Zákazník obdrží telefonní číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místě, kde se může spojit s CK nebo CA, která zprostředkovává prodej zájezdu.

– Zákazník může s přiměřeným předstihem a případně po uhrazení dodatečných nákladů postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu.

– Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě konkrétního zvýšení nákladů (například cen pohonných hmot) a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě o zájezdu, a to nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8% ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit. Vyhradil-li si CK právo na zvýšení ceny zájezdu, má zákazník v případě snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu.

– Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) a získat zpět veškeré platby, pokud došlo k výrazné změně jakéhokoliv zásadního prvku zájezdu, s výjimkou ceny. Pokud CK před zahájením poskytování zájezdu tento zájezd zruší, má zákazník právo na vrácení ceny zájezdu a případně na náhradu škody.

– Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) před zahájením zájezdu, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu (například vyskytnou-li se v místě určení cesty nebo pobytu závažné bezpečnostní problémy, které by mohly zájezd ovlivnit).

– Zákazník může před zahájením poskytování zájezdu od smlouvy odstoupit, pokud zaplatí přiměřené a zdůvodnitelné odstupné (storno poplatky).

– Pokud nelze po zahájení poskytování zájezdu poskytnout jeho podstatné prvky v souladu se smlouvou, musí být zákazníkovi nabídnuto vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku), pokud nejsou služby poskytnuty v souladu se smlouvou, přičemž tato skutečnost podstatně ovlivňuje plnění služeb zahrnutých do zájezdu a CK neposkytla vhodné náhradní řešení.

– V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu má zákazník právo na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody nebo obojí.

– CK má povinnost poskytnout pomoc, pokud se zákazník ocitne v neznáších.

– Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku, bude zákazníkovi vrácena zaplacená záloha nebo cena zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že k úpadku došlo po zahájení poskytování zájezdu. Ocitne-li se CK v úpadku po zahájení poskytování zájezdu a je-li součástí zájezdu doprava, bude zajištěna repatriace zákazníka. Cestovní kancelář AZZURRO TOUR OPERATOR s.r.o. Starobrněnská 3, 602 00 Brno, IČO: 60697903 si zajistila ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky) u subjektu UNIQA pojišťovna, a.s., Evropská 136/810, 160 12 Praha 6, IČO: 492 404 80, www.uniqa.cz, zastoupené společností FIDUCIA s.r.o., Hlavní 681/97, 141 00 Praha 4, IČO: 270 82 121, www.fiducia.cz (kontaktní údaje: FIDUCIA, s.r.o., Národní třída 10, 110 00 Praha 1, tel. číslo +420 272 101 020, e-mail fiducia@fiducia.cz). Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že byly služby odepřeny z důvodu úpadku CK.

**Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 je provedena v českém právním řádu zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění zákona č. 111/2018 Sb. a § 2521 až 2549a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění zákona č. 111/2018 Sb. dostupnými na webových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj www.mmr.cz ; tato forma zveřejnění má informativní charakter.**