VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRODEJE, ÚČASTI, ROZSAHU A KVALITY SLUŽEB POSKYTOVANÝCH CESTOVNÍ KANCELÁŘÍ AZZURRO (dále jen všeobecné podmínky)

Těmito všeobecnými podmínkami se řídí vzájemný vztah mezi AZZURRO TOUR OPERATOR s.r.o. a objednavatelem jím nabízených služeb.

ČL. 1. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou:

a) AZZURRO TOUR OPERATOR s.r.o., IČO 60697903, se sídlem Starobrněnská 334/3, Brno, 602 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, dne 7.3.1994, v oddílu C, vložce 14384, která do smluvního vztahu vstupuje přímo nebo prostřednictvím sítě externích zprostředkovatelů – provizních prodejců, dále jen „CK Azzurro“, a
b) zákazník, kterým může být jak fyzická, tak právnická osoba, dále jen „objednavatel“.

Smluvní strany sjednávají, že uzavře-li objednavatel smlouvu o zájezdu nebo objednávku služeb ve prospěch třetí osoby a třetí osoba takto nabyté právo odmítne, bude plněno osobě, která smlouvu o zájezdu nebo objednávku služeb sjednala, nedohodne-li se CK Azzurro a objednavatel jinak.

ČL. 2. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Předmětem smluvního vztahu je:

a) zájezd podle §1b zákona č. 159/199 Sb. o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu (dále jen ZCR), který nabízí a prodává CK Azzurro jako pořadatel (§ 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník dále jen OZ) na základě smlouvy o zájezdu. Při uzavření smlouvy o zájezdu či bezprostředně po jejím uzavření vydá CK Azzurro zákazníkovi Potvrzení o zájezdu, např. ve formátu pdf (§ 2525 a násl. OZ). Jestliže smlouva o zájezdu obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro Potvrzení o zájezdu a je vyhotovena v písemné formě, např. ve formátu pdf, tak se samostatné Potvrzení o zájezdu nevydává a nahrazuje je přímo smlouva o zájezdu. Toto potvrzení nebo smlouva o zájezdu se v souladu s § 562 OZ považuje za písemné potvrzení v souladu s § 2525 OZ.
b) samostatná služba cestovního ruchu (např. ubytování, doprava, nájem automobilu nebo jiná služba) dle § 1a ZCR nebo spojené cestovní služby dle § 1c ZCR nebo soubor jednoho typu služby cestovního ruchu s jednou nebo více službami cestovního ruchu dle podmínek § 1b odst. 2 ZCR, které nejsou zájezdem a které zprostředkovává, nabízí a prodává CK Azzurro, a to na základě objednávky služeb.

ČL. 3. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi CK Azzurro a objednavatelem vzniká na základě smlouvy o zájezdu, potvrzené ze strany CK Azzurro nebo na základě objednávky služeb, potvrzené ze strany CK Azzurro.

Nákup zájezdů nebo objednávka služeb přes internetové stránky CK Azzurro probíhá následujícím způsobem.

a) Nabídka zájezdů a služeb prezentovaná na internetových stránkách nebo příležitostných letácích CK Azzurro představuje sortiment zájezdů a služeb a zákazník si může vybrat a poptat konkrétní zájezd nebo službu.
b) Po ověření dostupnosti zájezdu nebo služby dává CK Azzurro objednavateli návrh na uzavření smlouvy o zájezdu nebo objednání služeb (dále jen nabídka), zpravidla formou potvrzení rezervace prostřednictvím elektronické pošty na e-mail zákazníka.
c) Smlouva o zájezdu nebo objednávka služeb vzniká potvrzením nabídky CK Azzurro ze strany objednavatele, které učiní objednavatel vyplněním a odesláním on-line objednávky (dále jen „objednání“) a odsouhlasením těchto všeobecných podmínek na internetových stránkách CK Azzurro, a ze strany CK Azzurro, které CK Azzurro učiní následně zasláním smlouvy o zájezdu nebo objednávky služeb objednavateli elektronickou poštou v uzavřeném formátu .pdf s grafickým podpisem statutárního orgánu CK Azzurro. Pokud objednavatel nesouhlasí se zasláním smlouvy o zájezdu nebo objednávky služeb elektronickou poštou nebo neuvedl e-mailovou adresu, zašle CK Azzurro smlouvu o zájezdu nebo objednávku služeb v listinné formě na adresu objednavatele. CK Azzurro má právo odeslat objednavateli smlouvu o zájezdu nebo objednávku služeb až po úhradě zálohy nebo celkové ceny objednavatelem dle čl. 5 těchto všeobecných podmínek.

V případě, že je smlouva o zájezdu nebo objednávka služeb (dále jen „smlouva/objednávka“) uzavírána osobně, strany konstatují, že smlouva/objednávka s grafickým podpisem statutárního orgánu CK Azzurro byla předána při sjednání, čímž nejsou dotčena práva objednavatele, aby mu CK Azzurro poskytla tyto dokumenty elektronicky, stejně jako v případech uzavření smlouvy/objednávky na dálku.

V případě prodeje prostřednictvím sítě externích zprostředkovatelů – provizních prodejců (dále jen zprostředkovatelé) vzniká smluvní vztah sjednáním smlouvy/objednávky v provozovně nebo prostřednictvím webových stránek zprostředkovatele poté, co zprostředkovatel obdrží od CK Azzurro příslušnou nabídku.

CK Azzurro tímto vylučuje aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

V případě, že v nabídce CK Azzurro zaslané objednavateli nebo ve smlouvě/objednávce uzavřené prostřednictvím zprostředkovatele je uvedeno, že se jedná o zájezd, pobyt či službu „na vyžádání“ nebo „na zpětné potvrzení“, pak se smlouva/objednávka v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odst. 2 OZ. Rozvazovací podmínka je splněna v případě, jestliže sjednaný zájezd či služba není k dispozici z důvodu vyčerpání či neexistence ubytovacích nebo přepravních kapacit nebo jiné služby podstatné a významné pro realizaci zájezdu či služby. V případě naplnění rozvazovací podmínky CK Azzurro oznámí objednavateli, případně i prostřednictvím zástupce zprostředkovatele, zánik smluvního vztahu nejpozději do 7 dnů od uzavření smlouvy/objednávky a bez zbytečného odkladu vrátí objednavateli, případně i prostřednictvím zástupce zprostředkovatele, vše, co od objednavatele obdržel. Objednavatel v těchto případech nemá nárok na náhradu škody, majetkové i nemajetkové újmy či jakékoli další jiné plnění ze strany CK Azzurro.

Smlouva/objednávka musí obsahovat všechny náležitosti, tj. typ a datum služeb, počet osob, standardní nebo smluvní cenu a rozsah služeb. Klient je povinen bez zbytečného odkladu upozornit CK Azzurro na nesrovnalosti či chyby ve smlouvě/objednávce, pakliže tam uvedené údaje neodpovídají obsahu objednávky, kterou zadal.

Smlouva/objednávka nabývá platnosti složením zálohy dle čl. 5 a potvrzením ze strany CK Azzurro.

ČL. 4. CENA

Ceny jsou cenami smluvními mezi CK Azzurro na straně jedné a objednavatelem na straně druhé. Platí ceny, které jsou uvedeny na webových stránkách CK Azzurro nebo v propagačních materiálech, v případě odlišnosti cen platí ceny uvedené na webových stránkách CK Azzurro. V případě, že se údaje v nabídce nebo ve smlouvě/objednávce liší od údajů uvedených v příležitostných letácích nebo na webových stránkách CK Azzurro, jsou závazné údaje uvedené v nabídce nebo ve smlouvě/objednávce. CK Azzurro neodpovídá za ceny a údaje uvedené na webových stránkách nebo v jiných zdrojích zprostředkovatelů. Cena zájezdu/služeb je stanovena, s výjimkou případů, kdy se jedná o zjevný omyl. Zjistí-li CK Azzurro chybu týkající se ceny kteréhokoli objednaného produktu, informuje co nejdříve objednavatele a dále postupuje dle čl. 5. CK Azzurro není povinna objednavateli poskytnout žádný zájezd/službu za nesprávnou nižší cenu.

Ceny jsou počítány daným kurzem ke dni 26.10.2023. CK Azzurro si vyhrazuje 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/služeb
c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu/služeb v průměru o 10 % a více.
d) cen energií a toto zvýšení bude oficiálně CK Azzurro oznámeno italskou stranou, ať už se promítají do ceny ubytování již klientem odsouhlasené, nebo splatné na místě ve formě poplatků

Zvýšení ceny u zájezdů/služeb je možné, pokud k němu dojde do 21. dne před dnem zahájení plnění.

Cenu zájezdu/služeb, uvedenou ve smlouvě/objednávce, je CK Azzurro oprávněna zvýšit o částku, o kterou se zvýší cena nebo platba dle písm. a) nebo b) tohoto článku těchto všeobecných podmínek.

V případě zvýšení směnného kurzu české koruny dle písm. c) tohoto článku těchto všeobecných podmínek použitého pro stanovení ceny zájezdu/služeb v průměru o 10 % a více je CK Azzurro oprávněna zvýšit cenu zájezdů/služeb maximálně o částku odpovídající procentní výši změny kurzu ode dne, k němuž byly ceny daným kurzem počítány a které je uvedeno v tomto článku těchto všeobecných podmínek.

Všechny druhy slev mohou být uplatněny pouze při objednání zájezdu/služeb, zpětné uplatnění slev není možné. Případné slevy, vyhlášené CK Azzurro po datu objednání zájezdu/služeb objednavatelem, nezakládají právo objednavatele na zlevněnou cenu.

ČL. 5 PLATEBNÍ PODMÍNKY

CK Azzurro má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení ceny se považuje, podle formy úhrady, připsání platby na účet CK Azzurro nebo převzetí hotovosti, poukázky, dárkového poukazu nebo voucheru ze strany CK Azzurro. V případě sjednání smlouvy/objednávky prostřednictvím zprostředkovatele provede objednavatel zaplacení ceny jeho prostřednictvím a tímto úkonem jej zplnomocní k provedení platby ve stejné výši na účet CK Azzurro.

Podmínky pro výši a způsob úhrady záloh a doplatků jsou shodné bez ohledu na to, zda je smlouva/objednávka sjednávána odesláním on-line objednávky na internetových stránkách CK Azzurro nebo osobně nebo jinou formou na dálku nebo prostřednictvím zprostředkovatelů, není-li v těchto všeobecných podmínkách stanoveno jinak.

Při objednání zájezdu/služeb složí objednavatel zálohu ve lhůtě uvedené v nabídce nebo smlouvě/objednávce a následně doplatek v těchto výších a termínech:

a) Výše zálohy při objednání do 31.1.2025 a zároveň min. 91 dnů před termínem zájezdu/služby činí nejméně 10 % z celkové ceny objednaných služeb, zároveň však nejméně 2000 Kč za ubytovací jednotku. Termín splatnosti druhé zálohy do výše nejméně 50 % z celkové ceny objednaných služeb je 28.2.2025. Termín splatnosti doplatku do 100 % celkové ceny objednaných služeb je 35 dní před termínem zájezdu/služby.
b) Výše zálohy při objednání v době od 1.2.2025 do 35 dnů před termínem zájezdu/služby činí nejméně 50 %. Termín splatnosti doplatku do 100 % celkové ceny objednaných služeb je 35 dní před termínem zájezdu/služby.
c) V případě objednání méně než 35 dnů před termínem zájezdu/služby je objednavatel povinen uhradit celou částku všech objednaných služeb při objednání.
d) V případě objednání letecké nebo trajektové dopravy a dalších služeb vyjmenovaných v čl. 9 bodě c) je vždy objednavatel povinen uhradit celou částku za dopravu nebo služby při objednání.
e) V případě objednání skupiny 20 nebo více účastníků více jak 90 dnů před termínem zájezdu/služeb činí výše zálohy 10 % celkové ceny zájezdu/služeb. Termín splatnosti druhé zálohy do výše nejméně 50 % z celkové ceny zájezdu/služeb je maximálně 30 dnů od objednání a zároveň minimálně 90 dnů před termínem zájezdu/služeb. Termín splatnosti doplatku do celkové ceny zájezdu/služeb je 60 dní před termínem zájezdu/služeb.
f) V případě objednání skupiny 20 nebo více účastníků v rozmezí 90-60 dní před termínem zájezdu/služeb činí výše zálohy 50 % celkové ceny zájezdu/služeb. Termín splatnosti doplatku do celkové ceny zájezdu/služeb je 60 dní před termínem zájezdu/služeb.
g) V případě objednání skupiny 20 nebo více účastníků méně než 60 dní před termínem zájezdu/služeb je objednavatel povinen uhradit celou částku při objednání.
h) U nabídek označených jako „nevratná objednávka“ je objednavatel povinen uhradit při objednání celou cenu zájezdu/služeb, která je nevratná.
i) U některých nabídek může být možnost slevy podmíněná vyšší zálohou, než je uvedena v tomto článku těchto všeobecných podmínek. Objednavatel má možnost volby, zda akceptuje vyšší zálohu nebo objedná nabídku bez slevy. Vyšší záloha může být nevratná.

Smluvní strany se mohou domluvit předem před objednáním zájezdu/služeb objednavatelem na jiné výši záloh a termínech splatnosti.

Objednavatel může cenu zájezdu/služeb uhradit prostřednictvím příspěvku od svého zaměstnavatele nebo zaměstnavatele některého ze spolucestujících, a to až do výše 100 % ceny zájezdu/služeb, v případě sjednání smlouvy/objednávky prostřednictvím zprostředkovatelů do výše 80 % ceny zájezdu/služeb. Touto formou nelze hradit pojištění a další doplňkové služby. Platby za jakékoli služby hrazené formou příspěvků od zaměstnavatele objednavatele nebo některého ze spolucestujících nelze převádět na poukázky, vouchery a dárkové poukazy, ani je jimi nelze uhradit, pokud s tím výslovně nevyjádří souhlas CK Azzurro, objednavatel a zaměstnavatel poskytující příspěvek a neodporuje to příslušným zákonným předpisům. Příspěvky od zaměstnavatelů je možné čerpat jen na zájezdy/služby konané v roce, na který jsou příspěvky určené, s výjimkou případů, kdy s včasnějším nebo pozdějším čerpáním příspěvku výslovně vyjádří souhlas CK Azzurro, objednavatel a zaměstnavatel poskytující příspěvek a neodporuje to příslušným zákonným předpisům. V případě, že zaměstnavatel používá k příspěvkům formu papírových či elektronických poukázek provozovaných třetí stranou, je nutno dodržet všechny podmínky provozovatele. V případě storna zájezdu hrazeného formou příspěvku od zaměstnavatele, je objednavatel sám povinen uhradit příslušné stornopoplatky, které nelze hradit z příspěvku.

Objednavatel je povinen dodržet termín splatnosti záloh a doplatku uvedený v nabídce a smlouvě/objednávce. Při nedodržení termínů splatnosti záloh nebo doplatku má CK Azzurro právo ihned od smlouvy/objednávky odstoupit a účtovat stornopoplatky uvedené v čl. 9 těchto všeobecných podmínek ve výši odpovídající počtu dní před stanoveným využitím služby. Toto odstoupení zasílá CK Azzurro objednavateli elektronickou poštou v uzavřeném formátu .pdf s grafickým podpisem statutárního orgánu CK Azzurro nebo předává osobně či zasílá poštou v listinné podobě. Takový stornopoplatek je splatný ihned a k jeho úhradě smí CK Azzurro využít již zaplacené zálohy za zájezd/služby. Jestliže objednavatel po odeslání tohoto odstoupení ze strany CK Azzurro dodatečně po termínu splatnosti zálohu či doplatek uhradí, CK Azzurro, pokud to bude možné, obnoví klientovi smlouvu/objednávku a následně jej o tom bude informovat. Pokud to již nebude možné, zůstává odstoupení platné, smlouva/objednávka je nadále zrušena a CK Azzurro objednavateli vrátí případný přeplatek.

Bez zaplacení celé ceny služeb uvedených ve smlouvě/objednávce, nemá právo objednavatel tyto služby čerpat. Doklad pro ubytování bude objednavateli předán nejpozději 7 dní před využitím služeb (s výjimkou objednávek učiněných méně než 10 dní před termínem zájezdu/služby), ne však dříve než po uhrazení plné ceny, resp. jejím zaplacením zmocněným zprostředkovatelem na účet CK Azzurro. V případě autobusové dopravy obdrží objednavatel přesnou hodinu a místo odjezdu nejpozději 24 hodin před odjezdem.

ČL. 6. ZMĚNY PODMÍNEK SMLOUVY/OBJEDNÁVKY 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 smlouvy/objednávky, je CK Azzurro povinna takové změny objednavateli písemně oznámit a navrhnout mu změnu smlouvy/objednávky. Písemné oznámení může CK Azzurro učinit elektronickou formou na e-mail objednavatele. Objednavatel má právo se rozhodnout, zda se změnou bude souhlasit, či zda od smlouvy/objednávky odstoupí.

a) Pokud objednavatel ve lhůtě do 5 dnů od oznámení návrhu na změnu smlouvy/objednávky od ní neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy/objednávky vede ke zvýšení ceny služeb, je objednavatel povinen uhradit CK Azzurro rozdíl v ceně služeb do 5 dnů od oznámení návrhu na změnu smlouvy/objednávky. Při porušení tohoto závazku má CK Azzurro právo od smlouvy/objednávky 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 Azzurro 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 smlouvy/objednávky a ve lhůtě do 5 dnů od oznámení návrhu na změnu od smlouvy/objednávky odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK Azzurro na základě nové smlouvy/objednávky poskytla jiné služby nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě/objednávce, může-li CK Azzurro takové služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy/objednávky je CK Azzurro povinna bez zbytečného odkladu vrátit objednavateli vše, co od něho obdržela na úhradu služeb podle zrušené smlouvy/objednávky, aniž by byl objednavatel povinen platit odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy/objednávky, platby uskutečněné na základě původní smlouvy/objednávky se považují za platby podle nové smlouvy/objednávky.

CK Azzurro neodpovídá za omezení provozu a služeb v místě ubytování vyplývající z domovního řádu ubytovací kapacity či ubytovatele, přepravních podmínek dopravce nebo z nařízení místních, regionálních, národních (českých i zahraničních) či nadnárodních orgánů, např. dodržování siesty, omezená provozní doba bazénu, omezený počet osob v jednom čase na jednom místě, povinná koupací čepice, omezený pohyb klientů se zvířaty, zákaz podávání stravy formou bufetu, omezení nebo zákaz půjčování vybavení apod. Nutnost dodržování těchto nařízení a z nich vyplývající omezení provozu a služeb nedávají klientům nárok na bezplatné storno zájezdu a nemohou být předmětem reklamace. CK Azzurro nemusí o těchto omezeních a nařízeních objednavatele informovat nad rámec povinností vyplývajících z platných zákonných předpisů. Objednavatel bere výslovně na vědomí, že domovní řád, přepravní podmínky a výše uvedená nařízení se mohou změnit i po objednání zájezdu/služeb i v průběhu termínu zájezdu/služeb.

ČL. 7. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY/OBJEDNÁVKY ZE STRANY CK AZZURRO

CK Azzurro může před zahájením zájezdu od smlouvy/objednávky odstoupit z důvodu

a) porušení povinností objednavatelem, zejména nedodržení termínů splatností záloh nebo doplatku za zájezd/služby uvedených ve smlouvě/objednávce, nebo
b) zrušení zájezdu/služeb.

Odstoupila-li CK Azzurro od smlouvy/objednávky z důvodu porušení povinností objednavatelem, má právo postupovat dále jako při stornu ze strany objednavatele a uplatnit stornopoplatky uvedené v čl. 9.

Odstoupila-li CK Azzurro od smlouvy/objednávky z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má objednavatel právo požadovat, aby mu CK Azzurro na základě nové smlouvy/objednávky poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě/objednávce, může-li CK Azzurro takový zájezd nabídnout. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CK Azzurro povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu objednavateli vrátit. Nedojde-li ale k uzavření nové smlouvy/objednávky, je CK Azzurro povinna bez zbytečného odkladu vrátit objednavateli vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu/služeb podle zrušení smlouvy/objednávky, aniž by byl objednavatel povinen platit CK Azzurro odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy/objednávky, platby, uskutečněné na základě původní smlouvy/objednávky, se považují za platby uskutečněné podle nové smlouvy/objednávky.

O zrušení zájezdu je CK Azzurro povinna informovat objednavatele nejpozději do 21 dnů před termínem zájezdu. 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 zprostit odpovědnosti za škodu 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 účastníků 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 veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat. Mezi tyto neodvratitelné události patří oficiální uzavření hranic země cílové destinace nebo hranic České republiky platné v termínu plánovaného uskutečnění zájezdu.

Omezení cestování, např. hraniční kontroly, platby za mýto nebo jiné poplatky umožňující cestování, vyplňování formulářů, povinné testy pro prokázání zdravotního stavu, povinnost nosit roušky či dodržovat jiná ochranná opatření proti nákaze, povinnost používat určitou aplikaci v mobilním telefonu nebo podobném zařízení, omezení podmínek přepravy či průjezdu přes tranzitní země nebo omezení vycestování z jiné země než České republiky, ve které se některý z účastníků nachází, apod. vyplývající z přepravních podmínek dopravce nebo z nařízení místních, regionálních, národních (českých i zahraničních) či nadnárodních orgánů nedávají klientům nárok na bezplatné storno zájezdu a nemohou být předmětem reklamace. CK Azzurro nemusí o těchto omezeních a nařízeních objednavatele informovat nad rámec povinností vyplývajících z platných zákonných předpisů. Objednavatel bere výslovně na vědomí, že přepravní podmínky a výše uvedená nařízení se mohou změnit i po objednání zájezdu/služeb i v průběhu termínu zájezdu/služeb.

ČL. 8. ZMĚNA SMLOUVY/OBJEDNÁVKY 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 smlouvou/objednávkou. Původní a nový objednavatel společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud v souvislosti se změnou CK Azzurro vzniknou. Za tuto změnu je CK Azzurro oprávněna účtovat manipulační poplatek ve výši 500 Kč za smlouvu/objednávku. Na manipulační poplatek 500 Kč za smlouvu/objednávku má CK Azzurro nárok i v případě, že objednavatel nebyl mezi původními účastníky a mění se účastník, který je uveden na smlouvě/objednávce jako první.
b) CK Azzurro na přání objednavatele provádí, pokud je to možné, změny dalších podmínek sjednaných ve smlouvě, jako změna termínu zájezdu/služeb, místa pobytu, typu ubytování nebo dopravy. Provedení takových změn podléhá zaplacení manipulačního poplatku ve výši 500 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/objednávky ze strany objednavatele a objednavatel je povinen uhradit CK Azzurro stornopoplatky uvedené v článku 9 těchto všeobecných podmínek.

ČL. 9. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY/OBJEDNÁVKY ZE STRANY OBJEDNAVATELE

Objednavatel má právo odstoupit od uzavřené smlouvy/objednávky s CK Azzurro (stornovat služby). Toto odstoupení musí učinit písemně a nemůže je za něj učinit jiný účastník, pokud k tomu není od objednavatele zplnomocněn. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno CK Azzurro. V případě zakoupení zájezdu/služeb prostřednictvím zprostředkovatelů je objednavatel povinen písemné odstoupení doručit jak zprostředkovateli, u kterého zájezd/službu zakoupil, tak i CK Azzurro. V případě odstoupení dle § 2533 OZ má CK Azzurro právo účtovat stornopoplatky, stejně tak v dalších situacích, u jejichž popisu je v těchto všeobecných podmínkách na tyto stornopoplatky odkazováno. Stornopoplatek je splatný ihned. Stornopoplatek má odlišnou sazbu z ubytování, z dopravy a z dalších služeb. Pro výpočet celkové výše stornopoplatku se sčítají stornopoplatky za všechny služby, které klient ruší.

a) stornopoplatek z ubytování je stanoven ve výši
   - 10 % ceny v případě odstoupení v době do 65 kalendářních dnů před stanoveným využitím služby
   - 15 % ceny v případě odstoupení v době od 64 do 46 kalendářních dnů před stanoveným využitím služby
   - 30 % ceny v případě odstoupení v době od 45 do 35 kalendářních dnů před stanoveným využitím služby
   - 50 % ceny v případě odstoupení v době od 34 do 22 kalendářních dnů před stanoveným využitím služby
   - 70 % ceny v případě odstoupení v době od 21 do 15 kalendářních dnů před stanoveným využitím služby
   - 80 % ceny v případě odstoupení v době od 14 do 10 kalendářních dnů před stanoveným využitím služby
   - 100 % ceny v případě odstoupení v době od 9 kalendářních dnů do dne využití služby nebo v případě nabídek označených jako „nevratná objednávka“
   - v případě, že by byl výše uvedený stornopoplatek nižší než 2000 Kč za 1 ubytovací jednotku (apartmán, hotelový pokoj, mobilhome apod.), aplikuje se stornopoplatek ve výši 2000 Kč za 1 ubytovací jednotku.
b) stornopoplatek z autobusové dopravy je stanoven ve výši
   - 50 % z ceny objednané autobusové dopravy, minimálně však 1000 Kč/os., pokud objednavatel zruší autobusovou dopravu v době do 30 kalendářních dnů před stanoveným využitím služby
   - 70 % z ceny objednané autobusové dopravy, pokud objednavatel zruší autobusovou dopravu v době od 29 do 14 kalendářních dnů před stanoveným využitím služby
   - 90 % z ceny objednané autobusové dopravy, pokud objednavatel zruší autobusovou dopravu v době od 13 do 10 kalendářních dnů před stanoveným využitím služby
   - 100 % z ceny objednané autobusové dopravy, pokud ji objednavatel zruší v době od 9 kalendářních dnů do dne využití služby nebo v případě nabídek označených jako „nevratná objednávka“
c) stornopoplatek ve výši 100 % bez ohledu na okamžik zrušení služby se uplatní na:
   - pojištění objednavatele a dalších spolucestujících
   - pojištění a asistenční služby k vozidlu
   - leteckou a trajektovou dopravu, včetně všech příplatků, poplatků a tax
   - dálniční známky
   - organizované výlety a vstupné
   - jízdenky a lodní lístky na zahraniční hromadnou dopravu
   - pronájem vozidel, taxislužby a transfery
   - výlety autobusem bez ubytování spojené s koupáním u moře, tzv. víkendové či jednodenní koupání, nebo s návštěvou zábavních parků či akvaparků nebo kulturních akcí, památek a dalších výletních cílů
   - další doplňkové služby jinde neuvedené
d) v případě že ze smlouvy/objednávky nelze odlišit cenu za jednotlivé služby dle bodů a) až c), uplatní se stornopoplatky na celkovou cenu zájezdu/služby ve výši uvedené v bodě a) (např. poznávací zájezdy).

CK Azzurro může požadovat vyšší stornopoplatek, než je uveden v bodu a) nebo b) v případě, že objednavatel ruší zájezd/službu, na kterou využil nabídku se slevou podmíněnou vyšší platbou zálohy, a to až do celé výše této zálohy.

V případě, že se objednavatel nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování nebo k odjezdu/odletu nebo se nezúčastní zájezdu/služeb, nemá nárok na vrácení žádné jím zaplacené finanční částky za celý zájezd/službu, a to i v případech v důsledku poskytnutí nepřesných či neúplných údajů, příp. porušení celních, pasových a devizových předpisů, nebo jiných nařízení. Objednavatel nemá nárok na vrácení žádné jím zaplacené finanční částky za celý zájezd/službu v případě, že je on nebo některý ze spolucestujících vyloučen z přepravy pro nedodržení přepravních podmínek nebo je mu nebo některému ze spolucestujících odmítnuto či předčasně ukončeno ubytování z důvodu porušení domovního řádu nebo jiných nařízení.

Platby za jakékoli objednané služby hrazené formou příspěvků od zaměstnavatele objednavatele nebo některého ze spolucestujících nebo formou poukázek, voucherů či dárkových poukazů jsou nevratné v celé jejich výši, a to i v případě, že jejich výše je vyšší než stanovený stornopoplatek.

CK Azzurro má právo odečíst odstupné (stornopoplatek) ze 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. Pokud má objednavatel objednáno více služeb začínající v různé dny (např. dopravu v pátek a ubytování od soboty), počítá se pro výpočet stornopoplatku u všech služeb počet dní před stanoveným využitím služby od data služby, která nastává jako první.

ČL. 10. POJIŠTĚNÍ

Ceny zájezdů zahrnují povinné pojištění CK Azzurro 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 Azzurro 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 sjednání smlouvy o zájezdu. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu.

Nároky objednavatele, které mu vznikly proti CK Azzurro v důsledku nesplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí u povinně smluvního pojištění cestovních kanceláří na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

V informačním letáku, který objednavatel obdrží při podpisu smlouvy o zájezdu, 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/objednávky (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/objednávky (pojištění storna). Tyto pojistné smlouvy mají možnost uzavřít v prodejních místech CK Azzurro nebo prostřednictvím jejích zprostředkovatelů.

ČL. 11. REKLAMACE

Právo na reklamaci zájezdu/služby může uplatnit pouze objednavatel. Objednavatel je povinen případnou vadu reklamovat bez zbytečného odkladu u odpovědného zástupce ubytovací struktury (zahraniční kanceláře nebo provozovatele ubytovacího zařízení) nebo u odpovědného zástupce poskytovatele služeb a zároveň také neprodleně vše nahlásit CK Azzurro na telefonním čísle linky pomoci, které je uvedeno v ubytovacím poukaze a v pokynech na cestu, aby mohla být včas uskutečněna náprava v místě samém. Jedině 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 neprodleně po zjištění závady 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 fakultativních výletů, jejichž organizátorem je jiný subjekt. CK Azzurro dále neručí za úroveň cizích služeb, které si objednavatel objedná na místě a jejichž organizátorem není CK Azzurro.

ČL. 12. 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 cestují. Za jakékoliv zanedbání výjezdních formalit ze strany objednavatele či jeho spolucestujících, nepřebírá CK Azzurro zodpovědnost.

ČL. 13. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

Sjednáním smlouvy/objednávky podle čl. 3 těchto všeobecných 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 smlouvy/objednávky i s jejich osobními údaji, včetně dat narození.
Objednavatel je povinen při objednání uvést či jinou formou sdělit CK Azzurro telefonní číslo na mobilní telefon, který bude mít s sebou v průběhu zájezdu nebo čerpání služeb a také telefonní čísla spolucestujících, pokud mají jinou formu dopravy nebo jiné nástupní či výstupní místo či místo příletu nebo odletu než objednavatel nebo pokud se objednavatel zájezdu/služeb neúčastní.
V případě změny telefonních čísel je objednavatel povinen změny nahlásit.
CK Azzurro neodpovídá za problémy a náklady vzniklé objednavateli nebo dalším účastníkům služeb způsobené nedostupností sděleného telefonního čísla, sdělením nesprávného telefonního čísla či jeho neposkytnutím.
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 podmínek a se kterým objednavatel vyslovuje souhlas při zadání poptávky nebo sjednání smlouvy/objednávky.
Při zpracovávání 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 nenese odpovědnost za škodu způsobenou porušením právních povinností, pokud prokáže, že škodu nezpůsobila ona, ani jiní dodavatelé služeb v rámci uzavřeného smluvního vztahu, ale škodu způsobil

- objednavatel nebo další účastníci zájezdu/služeb objednaných objednavatelem
- 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 eventuální odlišnosti v katalogu nebo na webových stránkách oproti skutečnostem v průběhu zájezdu/služeb, které není schopna ovlivnit. CK Azzurro si vyhrazuje právo na úpravu programu nebo časového harmonogramu zájezdu/služeb z důvodu tzv. vyšší moci (nepříznivé počasí, silniční kalamity, hraniční blokády, politické nepokoje, živelné pohromy, epidemie apod.)
CK Azzurro i externí dopravní společnosti si vyhrazují právo na změnu trasy, nástupních míst a času odjezdu poskytované autobusové dopravy, včetně doby oznámení této změny před odjezdem. Zároveň CK Azzurro neodpovídá za změny v dopravě stanovené externím dopravcem.
CK Azzurro neodpovídá za možné zpoždění dopravních prostředků, ani za 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. Nástupní den na ubytování a poslední den ubytování jsou určeny primárně k přepravě a administrativním úkonům spojeným s předáním ubytovací jednotky, nikoli k vlastní rekreaci.
Katalog a webové stránky 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 konkrétní ubytovací jednotky (apartmánu, hotelového pokoje, mobilhomu apod.). Požadavky objednavatele na ubytování v konkrétní ubytovací jednotce může CK Azzurro zajistit pouze v rámci svých možností po předchozí dohodě a nikdy na ně neposkytuje garanci. Nesplnění těchto požadavků nemůže být předmětem reklamace a nedává klientovi nárok na odstoupení od smlouvy bez stornopoplatků. CK Azzurro není povinna objednavatele informovat, zda ubytovatel/poskytovatel služeb těmto požadavkům může vyhovět či vyhoví nebo nikoli.
Fakultativní služby zmíněné v nabídce nebo na webových stránkách CK Azzurro nejsou předmětem smluvního vztahu. Jedná se o služby doplňkové, 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 smlouvy/objednávky, na reklamaci, ani na možnost odstoupení od uzavřené smlouvy ze strany objednavatele 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 prodejen CK Azzurro, přijímá objednavatel všeobecné smluvní podmínky organizující CK.

ČL. 14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Ústní informace, které objednavatel či jeho spolucestující obdrží na prodejním místě, nezavazuje CK Azzurro více, než je uvedeno v písemných podkladech (nabídce, katalogu, příležitostných letácích, na webových stránkách). V případě nejasností před podpisem smlouvy/objednávky se obraťte na pracovníky CK Azzurro, kteří vám rádi poskytnou vysvětlení.
Tyto všeobecné podmínky CK Azzurro vstoupily v platnost a účinnost dne 31.10.2023 a nahrazují všechny předchozí všeobecné podmínky CK Azzurro. Tyto všeobecné podmínky se vztahují na poskytované zájezdy/služby publikované v katalogu, příležitostných letácích nebo webových stránkách CK Azzurro.

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 smlouvy o zájezdu/objednávky služeb 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 smlouvy o zájezdu/objednávky služeb, a to s ohledem na nezbytnost takového zpracování pro splnění smlouvy o zájezdu/objednávky služeb a tedy poskytnutí služby.

a) k účelu podle odst. 1 písm. a) tohoto článku jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titul, 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 zákazníka 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 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 a spolupracovníkům (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 o zájezdu/objednávky služeb
c) k účelu podle odst. 1 písm. c) 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 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 smlouvy o zájezdu/objednávky služeb 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 služeb uvedený na společné smlouvě o zájezdu/objednávce služeb, má v souvislosti se zpracováním jeho osobních údajů právo:

a) žádat o informace o kategoriích zpracovávaných osobních údajů, účelu, době a povaze zpracování a o příjemcích osobních údajů;
b) požádat o poskytnutí kopie zpracovávaných 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 zpracovávání 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. 159/199 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 tel. číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místu, 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. Vyhradí-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 poplatek).
- 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 poskytovány v souladu se smlouvou, přičemž tato skutečnost podstatně ovlivňuje plnění služeb zahrnutých do zájezdu a CK neposkytla vhodně 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 nesnázích.
- 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.

DŮLEŽITÉ PRAKTICKÉ INFORMACE

1. CENY, PŘÍPLATKY A SLEVY

a) uvádíme dva druhy cen – u apartmánů (platí nadále i pro mobilhomy a bungalowy) a u hotelů. V případě apartmánů bývá cena uvedena za celý apartmán a pro určitý počet osob, tento počet je uveden v tabulce u typologie a není možné jej překročit. V případě hotelů bývá cena uvedena za jednu osobu ve většině případech ve dvoulůžkovém pokoji. Pokud není uvedeno jinak, jsou pobyty týdenní, dny nástupu a odjezdu jsou sobota - sobota. U některých období a ubytovacích kapacit je možný i kratší, případně delší pobyt. Tato možnost bývá uvedena u jednotlivých kapacit v kolonce nástup/odjezd.

b) poplatky na místě: u většiny kapacit je nutné počítat se složením kauce při příjezdu a u některých kapacit též s povinným poplatkem za úklid a dezinfekci apartmánu, klubovou kartu, spotřebu vody, plynu a elektřiny, agenturní poplatek a pobytovou taxu. Doporučujeme vždy si pozorně přečíst popisy k nabízeným kapacitám a cenové tabulky.

c) příplatky/k dokoupení: u většiny tabulek jednotlivých ubytovacích kapacit jsou uvedeny případné příplatky za další služby. Některé z příplatků jsou povinné.

d) slevy: doporučujeme všímat si záložky „Slevy“, která se vyskytuje u ubytovacích kapacit, které nabízí určité slevy. Nejčastěji se vyskytují slevy typu 7=6, 14=12 atd. Tímto druhem slev máte možnost ušetřit na ceně bez zkracovaní pobytu. Např. 7=6 znamená, že pobyt je na 7 nocí, ale platit budete pouze 6 nocí atd. U slevy typu 7=6 se vždy odečítají nejlevnější noci. Upozorňujeme, že týdenní ceny zobrazené v týdenních cenících na webových stránkách mohou být složeny z různých cen za jednotlivé noci, a proto ne vždy lze týdenní cenu jen vydělit sedmi a vynásobit příslušným počtem nocí. Dalším nejčastějším typem slev je např. - 5% při objednání do určitého data. Tuto slevu je tedy možné uplatnit, pokud je do daného data podepsána smlouva o zájezdu/objednávka služeb mezi CK a klientem a je zaplacena záloha z pobytu. Dětské slevy u hotelových kapacit se vždy týkají 3., případně 4. lůžka (neboli přistýlky) při obsazení pokoje dvěma platícími osobami, není-li uvedeno jinak. V cenové tabulce u jednotlivých hotelů je vždy uvedeno věkové rozmezí a výše slev pro dítě. V některých hotelech nebo apartmánech mohou mít děti do určitého věku pobyt zdarma. Jedná se o děti, které jsou ubytovány bez nároku na lůžko a stravu, není-li uvedeno jinak. Pro tyto děti bývá možnost půjčit si za poplatek dětskou postýlku. Tato informace bývá také uvedena u cenové tabulky.

2. PŘÁNÍ A POŽADAVKY

O přidělování jednotlivých apartmánů a jednotlivých pokojů v hotelech rozhoduje zahraniční ubytovatel. Vždy se snaží klientům vyhovět, ale jedná podle svých možností. Eventuální požadavky klientů musí být nahlášeny v CK už při rezervaci pro zjištění možnosti (např. dva apartmány vedle sebe). Ovšem CK Azzurro garantuje pouze požadavky podmíněné příplatkem, tyto jsou uvedeny u jednotlivých ubytovacích kapacit. Ostatní požadavky si CK vyhrazuje zajistit pouze v míře zajištěné italským ubytovatelem.

3. APARTMÁNY

a) apartmány bývají vybaveny tak, jak je vždy uvedeno u popisu jednotlivé kapacity. Ve většině případů jsou vybaveny jednoduše a účelně podle vkusu jednotlivých majitelů. Mají základní nábytek jako jsou skříně, noční stolky, postele, v obývacím pokoji pak jídelní stůl a židle. Standardní kuchyňský kout je vybaven ledničkou, plynovým nebo elektrickým vařičem a základním nádobím. Zpravidla nejsou vybaveny ložním prádlem, čisticími prostředky, ručníky a utěrkami (viz informace u jednotlivých pobytových míst). Ve většině pobytových míst je možno zapůjčit si za poplatek ložní prádlo (tj. zpravidla dvě prostěradla a jeden povlak na polštář). Protože klienti hradí cenu za celý apartmán, nebude k nim nikdy umístěn cizí spolubydlící. Maximální počet osob v jednom apartmánu je vždy uveden v cenové tabulce u typologie (např. bilo 4 apod.). Tento počet nesmí být překročen, pokud není předem v CK domluvena přistýlka. Do celkového počtu lůžek se zahrnují i lůžka rozkládací (nebo vyklápěcí či vysouvací) a všechna lůžka v apartmánu jsou považována za plnohodnotná lůžka, je na objednavateli, aby naznal, zda jsou vhodná pro zamýšlené účastníky. Rozložení lůžek v jednotlivých pokojích může být částečně změněno, jejich počet ale vždy odpovídá typu apartmánu. V případě patrových postelí mohou být některé z horních lůžek bez zábran.

b) úklid: apartmán je nutné po ukončení pobytu předat dobře uklizený. U některých ubytovacích kapacit je závěrečný úklid za povinný poplatek, někde je již v ceně a v některých případech je možné si jej dokoupit. V každém případě musí klienti uklidit kuchyňský kout (odmražená a čistá chladnička, umyté a uklizené nádobí a vynesené odpadky). Klienti, kteří závěrečný úklid provádějí sami, musí navíc umýt podlahu včetně balkonu nebo terasy, a sociální zařízení. Po odevzdání apartmánu provádí italská agentura kontrolu a v případě, že apartmán není dostatečně uklizen, strhává částku za úklid z vratné kauce.

c) vratná kauce: ihned po příjezdu je klient povinen zaplatit v italské agentuře kauci, která je uvedena jak na příslušné webové stránce azzurro.cz, tak v ubytovacím poukazu (voucheru). V případě, že je apartmán vrácen ve stavu, v jakém byl klientovi předán, je kauce v plné výši vrácena.

4. HOTELY

a) u každého hotelu je uvedena i jeho kategorizace pomocí hvězdiček. Čím více hvězdiček je u hotelu uvedeno, tím kvalitnější poskytuje hotel služby. Každá země má vlastní kategorizaci hotelového ubytování, stejně tak stravovací návyky.

b) pokoje jsou v základní nabídce dvoulůžkové s možností třetího a čtvrtého lůžka, kterými mohou být gauč, lehátko, rozkládací lůžko nebo patrová postel (3. lůžko je zpravidla pro osoby dospělé, 4. lůžko max. pro větší děti). Přidělování jednotlivých pokojů je záležitostí recepce. U některých hotelů je možnost objednat si např. pokoje s výhledem na moře za příplatek, ale i tak nejde o objednání konkrétního pokoje či poschodí. Pokud není uvedeno jinak, nejsou pokoje vybaveny chladničkou, klimatizací, trezorem, TV nebo fénem.

c) stravování: pokud je u popisu uvedena kontinentální snídaně, jedná se o jednoduchou snídani skládající se z pečiva, másla, džemu (případně salámu, sýru nebo sladkého pečiva) a nápoje (káva, čaj nebo džus). Italská snídaně je sladká a skládá se z croissantu (nebo jiného sladkého pečiva) a cappuccina. Snídaně bývá ve většině případů formou bufetu, tj. formou švédského stolu. Skládá se většinou ze surovin kontinentální snídaně, je možné je jíst v neomezeném množství a samoobslužnou formou. Obědy a večeře bývají formou výběru z menu a jsou bez nápojů (pokud není uvedeno jinak).

5. BAZÉN

O době provozu bazénu rozhoduje ubytovatel, obvykle bývá v provozu cca od začátku června do poloviny září. Na základě počasí nebo obsazenosti nebo z jiných technických důvodů může být provoz bazénu přerušen i v průběhu sezony nebo ukončen před jejím koncem. V době siesty (cca 12:00 – 16:00) jsou bazény zpravidla uzavřeny. Většinou je pro užívání bazénu povinná koupací čepice. Klienti ubytovaní v ubytovacích kapacitách bez bazénu nesmějí používat bazén u jiných objektů, pokud není uvedeno jinak v popisu jednotlivých kapacit.

6. PLÁŽOVÝ SERVIS A PLÁŽE

Veškeré informace o typu pláže jsou vždy uvedeny u jednotlivých letovisek. Volná pláž je výraz pro pláž bez lehátek a slunečníků, kam mají přístup všichni klienti. Pokud je uvedena pláž placená, je nutné si za poplatek pronajmout plážový servis, tj. slunečník a dvě lehátka nebo slunečník, lehátko a křesílko, nebo slunečník a dvě křesílka. U některých ubytovacích kapacit je pláž privátní vybavena plážovým servisem, k používání pouze pro hosty dané ubytovací kapacity. Některé italské agentury nebo hotely mají pro své klienty plážový servis se slevou, v některých případech je již zahrnut v ceně (o umístění plážového servisu v řadách od moře rozhoduje ubytovatel nebo provozovatel pláže). O provozní době pláží a plážových servisů rozhoduje jejich provozovatel, a to na základě počasí a obsazenosti, obvykle bývají v provozu cca od začátku června do poloviny září, a to i včetně ubytovacích kapacit, kde je plážový servis zahrnut v ceně ubytování. Plážový servis je v některých případech možné objednat a zaplatit přímo v CK, většinou je však nutné ho zakoupit na místě.

7. ZAČÁTEK A UKONČENÍ POBYTU

Základní doba pobytu je vždy týdenní, nástup sobota, odjezd sobota (pokud není uvedeno jinak). Nástup na ubytování je vždy v odpoledních hodinách cca od 16:00 do 19:30 hod. Odevzdání apartmánu a předání klíčů při ukončení pobytu je nutné zpravidla do 9:00 hod. (dle vnitřního řádu jednotlivých italských agentur). Čas nástupu a ukončení pobytu je uveden u jednotlivé ubytovací kapacity a také v ubytovacím poukaze. V den nástupu není agentura povinna vydat klíče v jiné době (ani dříve, ani později), než je uvedeno ve voucheru. V případě zpoždění je třeba včas upozornit asistenční službu na kontaktní lince s česky mluvícím operátorem, která ovšem neodpovídá za eventuální neposkytnutí služeb ze strany italského partnera, způsobeného opožděným příjezdem. Nástupní den na ubytování a poslední den ubytování jsou určeny primárně k přepravě a administrativním úkonům spojeným s předáním ubytovací jednotky, nikoli k vlastní rekreaci. V celé Itálii je v době od cca 12:00 – 16:00 hod. doba tzv. siesty. V tuto dobu jsou agentury, banky a obchody zavřeny.

8. PRAVIDLA A ZÁSADY POBYTU

Po dobu pobytu jsou klienti povinni dodržovat vnitřní řád a respektovat místní normy týkající se veřejného klidu a pořádku. Při odjezdu klient zodpovídá za stav apartmánu a je povinen odevzdat apartmán uklizený, bez odpadků a všechno nádobí musí být umyto. Během pobytu se dodržuje noční klid daný vnitřním řádem jednotlivé agentury, ve většině případů od 22:00 do 7:00 hod. a také klid během siesty cca od 12:00 do 16:00 hod. Je zakázáno věšet ručníky, deky a jakékoli prádlo přes balkonové zábradlí. Odpadky se vyhazují do igelitového pytle a v něm do kontejnerů, které jsou rozmístěny v ulicích.

9. DOVOLENÁ SE ZVÍŘATY

U ubytovacích kapacit uvádíme, zda je možný pobyt se zvířaty. Pokud chtějí klienti cestovat se zvířaty, je nutné toto předem nahlásit v CK. Domácí zvířata musí mít povinně mezinárodní očkovací průkaz, stáří vakcinace v rozmezí 12 - 20 dnů. Domácí zvířata mají zakázaný vstup na pláž,

k moři mají přístup jen na vymezených plážích. V residencích, hotelech a na prostranstvích vilových komplexů musí být pouze na vodítku v doprovodu svého pána. U některých ubytovacích kapacit jsou zřízeny speciální boxy s výběhem.

10. PARKOVÁNÍ

Parkovací místa jsou určena pro osobní vozy standardní velikosti, obvykle do 5 m délky a do 1,80 m výšky. V případě většího vozu je nutné se dopředu informovat na velikost parkovacího místa a případně počítat s tím, že bude nutné parkovat mimo areál a na vlastní náklady. V případě hotelů může být požadováno odevzdání klíčů na recepci. V takovém případě je nezbytné vyhovět.

11. DELEGÁT V ČESKÉM NEBO SLOVENSKÉM JAZYCE

Ne ve všech lokalitách je přítomen delegát, o jeho přítomnosti informuje popis u dané ubytovací kapacity. Pokud v místě je, kontakt na něj obdrží klient společně s ubytovacím poukazem. Delegát není osobně přítomen u přebírání klíčů klienty, v den příjezdu je pro všechny k zastižení na mobilním čísle. Delegát nemusí být osobně přítomen každý den, v letovisku je však nejméně dva dny v týdnu, v ostatních dnech je v jiných letoviscích, vždy je ale na mobilním telefonu. Kde není přítomen delegát, komunikují klienti přímo s pracovníky italské agentury nebo hotelu. Místní pracovníci hovoří kromě italštiny většinou i německy nebo anglicky. Ať už je k dispozici delegát nebo není, klienti vždy obdrží v pokynech na cestu telefonní číslo na kontaktní mobilní linku s česky hovořícím zástupcem CK v brněnské kanceláři, na kterého se mohou obrátit v případě problémů s komunikací či při složitějších vysvětlováních, kdy pracovník může pomoci s překladem. Rádi vám pomůžeme i s nenadálými situacemi při cestě na italském území. V autobusech bývá přítomen technický doprovod, který pomáhá se zajištěním organizace autobusové dopravy, zejména v záležitostech týkajících se nástupu, výstupu či přestupu cestujících. Technický doprovod neplní roli stevarda zajišťujícího občerstvení a další služby během cesty, ani nenahrazuje funkci delegáta v místě pobytu. Technický doprovod je pracovníkem CK Azzurro pouze u jím vypravovaných autobusů.

12. UBYTOVACÍ DOKLADY

Po zaplacení celkové platby objednaných služeb obdrží klienti e-mailem či přímo v CK nejpozději sedm dnů před stanoveným termínem odjezdu ubytovací poukaz (voucher), který obsahuje všechny nezbytné údaje o zaplacených službách. Zároveň klient obdrží pokyny na cestu a mapku místa pobytu.

13. OBECNÉ INFORMACE

Elektrika a elektrické zásuvky jsou v Itálii jiné než v České republice. Naši tenkou dvojvidlici je možné do italských zásuvek dát, na ostatní druhy je nutné zakoupit tzv. adaptér. Napětí elektrických zásuvek je 220 V. Voda z kohoutků je pitná, ale i tak doporučujeme pro přímou konzumaci kupovat balenou vodu. Doporučujeme nenechávat peníze a cennosti v apartmánech a hotelových pokojích, při odchodu zatahujte rolety. V jižních zemích, ke kterým patří i Itálie, se může vyskytovat hmyz jako jsou komáři apod. Vezměte si proto s sebou repelenty k hubení hmyzu.

14. CESTOVNÍ DOKLADY

Od 1.5.2004 se do Itálie cestuje s platným cestovním pasem (včetně dětí) nebo občanským průkazem. Pas musí být platný následujících šest měsíců po návratu do České republiky. U řidičů se vyžaduje technický průkaz vozidla, řidičský průkaz, zelená karta.

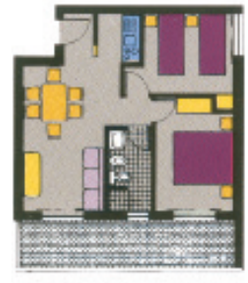
15. VYOBRAZENÍ TYPOLOGIÍ

Publikované fotografie mají především ilustrační charakter, vyjma konkrétních domů u některých pobytových míst, neboť není možné zobrazit všechny nabízené ubytovací jednotky. Ubytovací zařízení, apartmány a pokoje však vždy odpovídají typu a popisu v katalogu.

typ mono

typ bilo

typ trilo



typ quadri