



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE

1. SMLUVNÍ VZTAH

Vzájemný vztah a právní poměr mezi cestovní kanceláří AZZURRA TOURS s.r.o. (dále jen CK AZZURRA TOURS) a jednotlivci nebo organizacemi jako účastníky zájezdů se řídí ustanoveními občanského zákoníku.

2. REZERVACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

V době potvrzení objednávky musí být zaplacená záloha 50% z celkové částky. Po uhrazení zálohy 50% uzavře CK nebo její prodejce se zákazníkem cestovní smlouvu o zajištění zájezdu. U nezletilých dětí do 18 let musí cestovní smlouvu podepsat zákonný zástupce. Cestovní smlouva platí pro všechny osoby uvedené na přihlášce zákazníka. Za smluvní plnění dalších přihlášených osob je zodpovědná osoba podepsaná na cestovní smlouvě. Záloha musí být zaplacená nejpozději do 40 dnů před zahájením pobytu. Dojde-li k potvrzení objednávky během 40-ti dnů, které předcházejí zahájení pobytu, musí být celá částka zaplacená v souladu s objednávkou. Dojde-li k nedodržení výše uvedených platebních podmínek nebo nebude-li platba poukázána vůbec, je cestovní kancelář oprávněna zrušit již potvrzené objednávky.

Pokud klient z části nebo zcela nebude čerpat objednané a zaplacené služby dle programu, nevzniká klientovi nárok na náhradu ceny ani na slevu z ceny zájezdu.

3. PRÁVA KLIENTA

Klient má právo:

- vyžadovat poskytnutí objednaných a zaplacených služeb v rozsahu a kvalitě uvedených u příslušného zájezdu
- reklamovat případné nedostatky a ihned na místě požadovat jejich odstranění
- být seznámen se všemi případnými změnami v programu, rozsahu služeb a ceny, v příp. zásadních změn se vyžaduje souhlas klienta
- kdykoliv před započítáním zájezdu odstoupit od smlouvy (za předpokladu dodržení storno podmínek).

4. PRÁVA A POVINNOSTI CESTOVNÍ KANCELÁŘE

- bez finančního odškodnění odstoupit od realizace zájezdu z důvodu vyšší moci (extrémní klimatické jevy, politické události aj.), z důvodu neobsazenosti zájezdu dostatečným počtem zákazníků (nejméně 25 osob), z důvodu nesplnění příslušných ustanovení Všeobecných podmínek
 - přesunout termín odjezdu (za předpokladu včasného informování klientů)
 - změnit cenu - v případě změny ceny o více jak 10% má zákazník právo od smlouvy písemně odstoupit a vzniká mu nárok na vrácení celé částky
 - při každé změně závazné rezervace v přihlášce ze strany klienta má CK právo účtovat manipulační poplatek 400,- Kč.
- CK AZZURRA TOURS garantuje ceny zahraničních služeb pokud nedojde k devalvaci české koruny o více než 10 %. Potom má CK právo na zvýšení katalogových cen dle zákona č. 159/1999.

5. CESTOVNÍ POUKAZ - VOUCHER

Po zaplacení objednaných služeb vystaví CK AZZURRA TOURS cestovní poukaz (voucher), který obsahuje všechny objednané a zaplacené služby.

6. REKLAMACE

V případě reklamace nebo stížnosti v pobytovém místě doporučujeme klientům okamžitě se spojit s odpovědnou osobou. CK je povinna vynaložit veškeré úsilí k odstranění objektivně zjištěného nedostatku. Na zřetel budou brány pouze reklamace uskutečněné již během pobytu samého. Příslušné dokumenty k vyřízení reklamace musí být předloženy nejpozději do 7 dnů po ukončení pobytu. Reklamace neavizovaná během pobytu bude po jeho ukončení považována za pouhé upozornění vyjma případů, kdy bude tato doložena potvrzením ze strany CK v místě pobytu. Právo klienta na reklamaci služeb, způsob uplatnění a postup při vyřizování reklamace se řídí obecně závaznými předpisy.

7. STORNOVACÍ PODMÍNKY

Klient má právo kdykoliv po objednání zájezdu svou účast písemně zrušit. Zrušení smlouvy nastává okamžikem převzetí tohoto písemného oznámení CK. Při odstoupení od smlouvy je klient povinen CK zaplatit storno poplatky ve výši:

- 30% z ceny sjednaných služeb ve výši nejméně 500,-Kč za vzniklé náklady pokud dojde ke zrušení smlouvy do 45 dní před odjezdem
- 50% z ceny sjednaných služeb, pokud dojde ke zrušení smlouvy do 14 dní před odjezdem
- 80% z ceny sjednaných služeb, pokud dojde ke zrušení smlouvy do 7 dní před odjezdem
- 100% z ceny sjednaných služeb, pokud dojde ke zrušení smlouvy 6 - 0 dní před odjezdem nebo se klient nezúčastní vlastní vinou, např. nedostaví-li se k odjezdu nebo poruší -li celní, pasové a devizové předpisy, případně jiné zákony.

Pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu z mimořádně závažných důvodů, jako je:

- úmrtí, těžké zranění účastníka nebo jeho nejbližších rodinných příslušníků
- povolávací rozkaz a výkon VZS nebo vojenské cvičení
- důvody vyšší moci,

storno podmínky neplatí a celková částka za zájezd bude vrácena klientovi (po předložení příslušných potvrzení).

8. POJIŠTĚNÍ

Pro naše klienty jsme připravili komplexní pojištění na cesty a pobyt za 26,- Kč/osoba/den. Naše CK Azzurra Tours má vlastní koncesní listinu na provozování cestovní kanceláře a je pojištěna ve smyslu zákona č. 159/1999 sb.