



## 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, zákonem č. 40/1964 Sb., č. 159/1999 Sb, smluvními podmínkami.

Smlouvu je možné uzavřít v cestovní kancelář nebo prostřednictvím obchodního zástupce (cestovní agentura nebo CK). Klient má právo, aby obchodní zástupce mu předložil platné dokumenty, které svědčí o uzavření dohody mezi CK/obchodním zástupcem.

### 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 40ti 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.

Platby je možné zasílat elektronicky na účet ČSOB. 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.

#### **Rezervace letenek/storno letenky- u nízkonákladové společnosti WINDJet**

Rezervace je závazná a jakákoliv změna je za poplatek od 40 €. V případě storna vrací společnost pouze za letištní poplatky .

**Rezervace trajektu/storno trajektu** – je závazná(é). Při stornování trajektových lístků zakoupených v CK se řídí stornopoplatky podmínkami trajektové společnosti. Případné změny dat jsou rovněž dle podmínek trajektové společnosti za poplatek.

### 3. PRÁVA KLIENTA A POVINOSTI

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 započatím zájezdu odstoupit od smlouvy (za předpokladu dodržení storno podmínek);
- je povinen respektovat nejen zákony, ale i podepsanou smlouvu a pokyny které obdrží (včas se dostavit na místo odletu, transferu). V případě, že klient nedodrží pokyny k odjezdu, nese plnou odpovědnost a dopravu si musí zajistit na vlastní náklady. Klient je povinen zajistit si cestovní platné doklady.

### 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 nesplněných 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. CK neručí za ceny fakultativních výletů, příplatků a slev, které nejsou zahrnuty v cenách zájezdu a nejsou uvedeny v pokynech na cestu.

#### **5. CESTOVNÍ POUKAZ – VOUCHER, POKYNY NA CESTU**

Po zaplacení objednaných služeb vystaví CK AZZURRA TOURS cestovní poukaz (voucher), který obsahuje všechny objednané a zaplacené služby a nejpozději do 5 dnů před odjezdem zašle klientovi pokyny na cestu.

#### **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 uskutečené již během pobytu samého. Patříčné 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. Reklamaci lze uplatnit nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu, jinak právo zaniká.

#### **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 900,-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 21 dní před odjezdem;
- 80% z ceny sjednaných služeb, pokud dojde ke zrušení smlouvy do 10 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 a zákazník je pojištěn u AZZURRA TOURS, s. r. o., storno poplatek se nevztahuje na:

- úmrtí, těžké zranění účastníka nebo jeho nejbližších rodinných příslušníků;
- důvody vyšší moci, storno podmínky neplatí a celková částka za zájezd bude vrácena klientovi (po předložení příslušných potvrzení), mimo potvrzených rezervací letenek u společnosti WIND JET.

#### **8. POJIŠTĚNÍ**

Pro klienty je připraveno komplexní pojištění na cesty a pobyt vč. storna za 26,- Kč/osoba/den.

CK Azzurra Tours má vlastní koncesní listinu na provozování cestovní kanceláře a má uzavřenou smlouvu ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. u pojišťovny Generali.

#### **9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Zákazník souhlasí, aby osobní údaje uvedené na této smlouvě zpracovávala cestovní kancelář AZZURRA TOURS, s. r. o., 186 00 Praha 8, Za Poříčskou branou 4, v souladu se zákonem č. 101/200 Sb. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze oprávněným osobám tj. zaměstnancům CK.

Zákazník potvrzuje svým podpisem cestovní smlouvy, že Všeobecným podmínkám rozumí, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá.