

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře AZUR REIZEN

platné od 24.3.2016

1) Smluvní vztah

Vzájemný smluvní vztah a právní poměr mezi cestovní kanceláří AZUR REIZEN, s.r.o. se sídlem Praha 1, Revoluční 17/7646, PSČ 110 00, IČ: 25110942, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu C, vložka 50475 (dále jen "AZUR REIZEN") a zákazníkem (příp. jeho zástupcem), vzniká na základě zákazníkem podepsané písemné smlouvy o zájezdu potvrzené cestovní kanceláří, případně jejím zplnomocněným zástupcem (dále jen „autorizovaný prodejce“), popřípadě v případě smlouvy o zájezdu uzavřené prostřednictvím elektronického rezervačního systému na základě vystavení písemného Potvrzení o zájezdu ze strany AZUR REIZEN nebo ze strany autorizovaného prodejce. Potvrzení o zájezdu potvrzující elektronickou cestou uzavřenou smlouvu o zájezdu a písemná smlouva o zájezdu budou dále v těchto Všeobecných smluvních podmínkách souhrnně označovány jako „smlouva o zájezdu“). Zájezd si může každý zákazník rezervovat ve všech prodejních místech AZUR REIZEN a také u všech autorizovaných prodejců, jakož i prostřednictvím elektronického rezervačního systému uvedeného na webových stránkách www.azurreizen.cz. Všeobecné smluvní podmínky, jejichž závaznost je rovnocenná závazkům vyplývajícím ze smlouvy o zájezdu, jsou považovány za nedílnou součást smlouvy o zájezdu a vstupují v platnost dnem uzavření smlouvy o zájezdu oběma smluvními stranami. Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se AZUR REIZEN zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu, je blíže určen prostřednictvím katalogu, dodatečných nabídek, potvrzeného knihování, v souladu s těmito podmínkami a reklamačním řádem AZUR REIZEN. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob uvedených na smlouvě o zájezdu ručí zákazník, uzavírající smlouvu o zájezdu, jako za své vlastní. Za nezletilé osoby uzavírá smlouvu o zájezdu jejich zákonný zástupce. Zákazník potvrzuje uzavřením smlouvy o zájezdu, že jsou mu Všeobecné smluvní podmínky známy a podřizuje se jim. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník zároveň potvrzuje, že za smlouvou o zájezdu sjednané se pro přepravu považují i Přepravní podmínky pro cestující, zavazadla a zboží vydané přepravní společností.

2) Ceny zájezdů

Ceny zájezdů pořádaných AZUR REIZEN jsou konečnými cenami, sjednanými dohodou mezi cestovní kanceláří a zákazníkem. Závazná cena je uvedena ve smlouvě o zájezdu, vztahující se k předmětnému zájezdu a je kalkulována na počet noclehů, ne na počet dní. Rozhodujícím kritériem pro délku zájezdu je počet noclehů, které zákazník na dovolené stráví. Do celkového počtu noclehů je započítán jeden nocleh dle mezinárodních pravidel, tzn. v případě pozdních nočních letů i tehdy, pokud je zákazník ubytován do 14:00 hod. následujícího dne a dále i v případě brzkých ranních odletů, jestliže bude v pokoji registrován i po 12:00 hod. dne předchozího a bude mít možnost využívat pokoj až do doby odjezdu na letiště. Konečné ceny zájezdu zahrnují dopravu, transfer z/do hotelu v místě pobytu, ubytování a stravování podle vlastního výběru z katalogu AZUR REIZEN, eventuální program během zájezdu pokud tento tvoří jeho nedílnou součást dle nabídky zájezdu, dále služby delegáta, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, letištní a bezpečnostní poplatky vč. letištní asistence, palivový a emisní příplatek nebo i další služby uvedené ve smlouvě o zájezdu, základní pojištění léčebných výloh. Součástí ceny zájezdu není cestovní přípojištění a případný poplatek za vízum, není-li ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak. Doporučujeme klientům zakoupit cestovní pojištění buď u své pojišťovny, nebo prostřednictvím AZUR REIZEN. U některých destinací se při zpátečním odletu platí místní odletová taxa, kterou není možné zahrnout do ceny. V případě, že příslušný orgán státu, v němž leží zvolená destinace, rozhodne o zavedení jakéhokoli nového povinného poplatku (jako např. pobytové taxy), není možno tento poplatek zahrnout do ceny zájezdu. Aktuální informace obdrží zákazník v cestovních pokynech před odletem. Případné slevy, vyhlášené AZUR REIZEN po uzavření smlouvy o zájezdu zákazníkem, nezakládají práva zákazníka na zlevněnou cenu. AZUR REIZEN je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zakoupeného zájezdu, zvýší-li se do jedenadvacátého dne před sjednaným okamžikem zahájení

zájezdu a) cena za dopravu včetně cen pohonných hmot, b) platby spojené s dopravou, jako jsou například letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu, nebo c) směný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu o více než 10%. Případné zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku, o kterou došlo k navýšení částek uvedených pod písmeny a) a b), respektive o částku odpovídající navýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu podle písmena c), přičemž za základ bude sloužit cena ke dni jednostranného zvýšení ceny, od které bude odečtena původní cena, která byla aktuální ke dni uzavření smlouvy o zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi oznámeno nejméně 21 dnů před zahájením zájezdu. V jiných případech, kdy AZUR REIZEN trvá na zvýšení ceny zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu.

3) Platební podmínky

AZUR REIZEN má právo na zaplacení všech objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet AZUR REIZEN vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v prodejném místě AZUR REIZEN. Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši 50% celkové ceny zájezdu (pokud není uvedeno jinak). Tato záloha je splatná při uzavření smlouvy o zájezdu. Pokud se váže zaplacení zálohy do předem stanoveného data na poskytnutí slev a výhod, vyhlášených AZUR REIZEN, musí být záloha ke stanovenému datu uhrazena dle výše uvedených ustanovení, jinak AZUR REIZEN tyto slevy a výhody neposkytne a bude účtovat plnou katalogovou cenu. Doplatek je zákazník povinen uhradit tak, aby byl nejpozději 30 dnů před počátkem zájezdu připsán na účet AZUR REIZEN. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu. AZUR REIZEN má právo v nutných případech požadovat předložení dokladů o platbě. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je AZUR REIZEN oprávněna od smlouvy odstoupit s okamžitým účinkem a zákazník se tudíž nemůže takového zájezdu účastnit. Zaplacená záloha propadá ve prospěch AZUR REIZEN jako smluvní pokuta představující paušální náhradu nákladů vynaložených AZUR REIZEN, spojených s přípravou a realizací zájezdu. V případě, kdy si zákazník kupuje zájezd v době kratší než 30 dní před začátkem zájezdu, platí celkovou částku v hotovosti při uzavření smlouvy o zájezdu. Cena zájezdu je platná a pro obě strany závazná v okamžiku uzavření smlouvy o zájezdu klientem. Poplatky za změny v knihování a za odstoupení od smlouvy (viz dále v textu) jsou splatné ihned. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu zaplatí příslušný autorizovaný prodejce zpět zákazníkovi zaplacenou částku sníženou o stornopoplatky (viz dále v textu) neprodleně poté, co tato částka bude připsána zpět na jeho účet. AZUR REIZEN je povinna v takovém případě výše zmíněnou částku neprodleně poukázat na účet autorizovaného prodejce. Jestliže si zákazník zakoupil zájezd přímo v prodejném místě AZUR REIZEN, výše zmíněná částka mu bude zaplacená okamžitě.

4) Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník má právo zejména:

- na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud bez zavinění AZUR REIZEN zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu
- být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu služeb a ceně zájezdu
- kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu, a to v souladu s těmito podmínkami,
- reklamovat případné vady poskytnutých služeb včetně požadování odstranění vady a doplnění služeb v souladu s těmito podmínkami
 - právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu
- na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami
- písemně oznámit AZUR REIZEN postoupení smlouvy, tj. fakt, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně podepsané prohlášení nového zákazníka, že

souhlasí s uzavřenou smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník zaplatí ceny zájezdu a poplatky spojené s překnihováním společně a nerozdílně, a to v souladu s těmito podmínkami

- obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události

- obdržet od AZUR REIZEN informaci o totožnosti leteckého přepravce, jakmile je letecký přepravce znám a o případných změnách.

Zákazník je povinen zejména:

- poskytnout AZUR REIZEN součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady cestovní kanceláři požadované pro zajištění zájezdu. Každý zákazník, který uzavřel smlouvu o zájezdu s AZUR REIZEN je povinen na smlouvě o zájezdu uvést svůj kontaktní telefon a přesnou adresu, popřípadě elektronickou adresu, kde ho bude moci AZUR REIZEN kdykoliv ze závažných důvodů (jako je např. oznámení o změně času odletu letadla apod.) zastihnout a kontaktovat, a to i krátce před zahájením zájezdu. AZUR REIZEN není zodpovědná za škodu způsobenou zákazníkovi v případě nemožnosti jeho informování o jakýchkoliv změnách na jím uvedeném kontaktním čísle nebo e-mailu. Jestliže se zákazník z těchto důvodů nebude moci zájezdu zúčastnit, bude to považováno za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka a účtovány stornopoplatky v souladu s těmito podmínkami

- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje

- u osob do 18 let zajistit písemný souhlas zákonného zástupce, cestují-li tyto osoby bez jeho doprovodu

- zaplatit sjednanou cenu zájezdu v souladu s těmito podmínkami a zaplacení prokázat dokladem
- dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník

- zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě vízové a jiné formality, které nejsou součástí sjednaných služeb. Údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách a požadovaných zdravotních dokladech pro cestu a pobyt v cílové zemi jsou uvedeny na www.mzv.cz. Ke sdělování aktuálních podmínek vstupu a pobytu na území cizího státu je příslušný zastupitelský úřad daného státu.

- vyzvednout si cestovní pokyny v prodejním místě AZUR REIZEN nebo u autorizovaného prodejce v místě zakoupení zájezdu

- řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce cestovní kanceláře

- převzít od AZUR REIZEN doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně je přikontrolovat a řídit se jimi

- dostavit se v určeném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů

- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu

- uhradit eventuelní škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu

- veškeré vady vytknout ve vlastním zájmu nejlépe písemně na místě vzniku vad u příslušného delegáta a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění, případně následně v zákonem stanovené jednoměsíční lhůtě od skončení zájezdu u AZUR REIZEN nebo u autorizovaného prodejce

- ověřit si nejpozději 24 hodin před plánovaným odletem letové časy buď přímo u AZUR REIZEN nebo u delegáta v místě pobytu

5) Změny dohodnutých služeb

a) Změny a odchylky jednotlivých služeb AZUR REIZEN od dohodnutého obsahu smlouvy o zájezdu jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké

společnosti, typu letadla, trasy letu a vzniku mezipřistání, termínu letu, místa odletu a příletu a čísla letu, změny programu během zájezdu (z důvodu tzv. vyšší moci). Při náhradní dopravě přebírá AZUR REIZEN náklady na náhradní dopravu autobusem, lodí, popř. vlakem 2. třídou. Tyto změny nezakládají právo zákazníka na odstoupení od smlouvy bez stornopoplatků, není-li v těchto podmínkách uvedeno jinak.

b) AZUR REIZEN neručí za případné zpoždění, mezipřistání, změnu letového řádu a posuny letů a upozorňuje na možnost jeho vzniku, jakož i na možnou případnou změnu místa příletu či odletu. Cestující musí při plánování dovolené, přípojů, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění či změnu letového řádu a posunu letů. AZUR REIZEN neručí za škody ani za ušlý zisk, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění či změny letového řádu a posunu letů. V případě zpoždění či změny letového řádu a posunu letu nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy, náhradu nečerpaných služeb ani náhradu jakékoliv s tím spojené škody ve větším rozsahu než zákonem stanoveném.

c) AZUR REIZEN si vyhrazuje právo zrušit zájezd nebo změnit nástupní či odletové místo nejpozději 48 hodin před zahájením zájezdu, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků zájezdu s dopravou, kterou organizuje CK, a to 100 platících osob na letadle a v téže lhůtě je AZUR REIZEN povinna o této skutečnosti informovat zákazníka.

d) AZUR REIZEN je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet.

V takovém případě je AZUR REIZEN povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodné nebo blízké k původním podmínkám
- vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. Tuto slevu nelze poskytnout v případě zmeškané stravy z důvodu pozdního příletu či časného odletu letadla do/z destinace. V případě, že AZUR REIZEN zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči AZUR REIZEN pouze na zvážení AZUR REIZEN.

e) AZUR REIZEN si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu neodvratitelných událostí, kterým nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po ní požadovat, z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy a další okolnosti, které AZUR REIZEN nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy bez stornopoplatků.

f) V případě, že bude z důvodu překnihování hotelu, nebo případného náhodně vzniklého technického problému či jiné závažné okolnosti bránící ubytování zákazníka v jím vybraném hotelu nezbytné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Služby a vybavení náhradního hotelu nemusí být vždy stejné, mělo by však dojít k zachování rozsahu zaplacené stravovací služby. Změna ubytování může být i na část pobytu a do kteréhokoliv z hotelů splňujících výše uvedenou podmínku kategorie a stravování. AZUR REIZEN vynaloží ve výše popsaném případě maximální úsilí, aby bylo zachováno původní zákazníkem zvolené místo pobytu. V případě dodržení výše uvedených podmínek nemá zákazník právo na odstoupení od smlouvy bez stornopoplatků a další nároky vůči AZUR REIZEN jsou vyloučeny.

g) Pokud se zákazník nedostaví, nebude puštěn přes celní zónu z důvodu neplatného či předpisům zvolené destinace neodpovídajícího cestovního dokladu nebo zmešká odlet, má AZUR REIZEN nárok na plnou úhradu ceny zájezdu

h) Na základě přání zákazníka, a pokud je to možné, může AZUR REIZEN změnit knihování zájezdu, za které účtuje AZUR REIZEN níže uvedené poplatky:

- změna jména cestujícího 500,- Kč / osobu
- změna termínu letu (termínu či trasy):

- více než 21 dní před původním termínem odletu 500,- Kč / osobu
- 15–20 dní před původním termínem odletu 1 000,- Kč / osobu
- méně než 14 dní před původním termínem odletu viz stornopoplatky
- změna hotelu:

- více než 21 dní před původním termínem odletu 500,- Kč / osobu
- 15–20 dní před původním termínem odletu 1 000,- Kč / osobu
- méně než 14 dní před původním termínem odletu viz stornopoplatky

Knihování zájezdu bude změněno jen na základě písemné žádosti zákazníka a za dodržení těchto podmínek. Cena nového zájezdu při změně termínu se bude odvíjet od data oznámení změny termínu.

6) Odstoupení od smlouvy a poplatky s tím spojené (stornopoplatky)

Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd bez jakýchkoliv stornopoplatků:

- při zrušení zájezdu cestovní kanceláří
- při změně termínu konání zájezdu o více než 48 hodin

Zákazník má právo kdykoli před započítáním zájezdu písemně odstoupit od smlouvy o zájezdu s AZUR REIZEN. Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník buď sepiše formou záznamu v prodejním místě, kde smlouvu uzavřel nebo je zašle do sídla AZUR REIZEN doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. Odstoupení od smlouvy musí být vždy podepsáno osobou, která uzavřela smlouvu o zájezdu nebo jejím zástupcem. Tato osoba je zároveň povinna platit stornopoplatky, které je zákazník při odstoupení od smlouvy povinen uhradit za každého účastníka zájezdu. Stornopoplatky se účtují ve výši níže uvedených částek či procentech z celkové ceny za zájezd za každého přihlášeného účastníka:

- nejpozději do 45. dne před začátkem zájezdu 1.000, – Kč/ osobu
- od 44. do 30. dne před začátkem zájezdu 10 % z celkové ceny zájezdu
- od 29. do 21. dne před začátkem zájezdu 30 % z celkové ceny zájezdu
- od 20. do 15. dne před začátkem zájezdu 50 % z celkové ceny zájezdu
- od 14. do 3. dne před začátkem zájezdu 70 % z celkové ceny zájezdu
- v době kratší než 3 dny před začátkem zájezdu 90% z celkové ceny zájezdu
- pokud zákazník zruší zájezd v den odletu, nedostaví se nebo ho zmešká 100% z celkové ceny zájezdu

Pro určení počtu dní při výpočtu stornopoplatků se započítává i den, kdy bylo odstoupení od smlouvy o zájezdu cestovní kanceláří řádně doručeno. Do tohoto výpočtu se den odjezdu nezapočítává. Při stornopoplatku ve výši 50 % a méně z celkové ceny na osobu je v případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji cestující zákazník povinen doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, stejně tak i při obsazování ubytování, jehož cena je kalkulována na pevně stanovený počet osob. V případě, že si zákazník objednal a zaplatil připojištění storna zájezdu, podléhá toto připojištění 100% stornopoplatkům bez časového omezení. V případě odstoupení od smlouvy o zájezdu, jehož účastníkem je osoba využívající speciální nabídky „dítě zdarma“, je zákazník povinen za tuto osobu zaplatit paušální stornopoplatek ve výši 1.000, – Kč. AZUR REIZEN má právo započítat stornopoplatky proti složené záloze nebo zaplacené ceně. Dále viz bod platební podmínky.

7) Pojištění

a) Cena zájezdu nezahrnuje cestovní připojištění. AZUR REIZEN fakultativně nabízí, a klientům doporučuje uzavřít pojistnou smlouvu. Obsah, cena a výše krytí nabízeného připojištění je uvedena v katalogu AZUR REIZEN pro daný rok a na webových stránkách AZUR REIZEN. Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi cestujícím a pojišťovnou, AZUR REIZEN je pouze zprostředkovatelem. Případnou pojistnou událost řeší klient přímo s pojišťovnou. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník potvrzuje, že byl seznámen s pojistnými podmínkami, které převzal. Zákazník je povinen uvést na smlouvě o zájezdu rodná čísla všech účastníků zájezdu nebo je

doplnit, a to nejpozději do 3 dnů před zájezdem. Bez těchto údajů nelze pojištění zajistit a AZUR REIZEN nenese odpovědnost za případné škody způsobené nepojištěným zákazníkům.

b) AZUR REIZEN je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřené povinné smluvní pojištění, na jehož základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo celou částku za zájezd v případě, že se zájezd neuskutečnil nebo
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti. AZUR REIZEN je povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy.

8) Další podmínky

a) zájezd

Klient bere na vědomí a je srozuměn se skutečností, že uzavřením smlouvy o zájezdu si nekupuje ubytování a stravu, či jenom pobyt, ale zájezd, zahrnující i transfery a přesun prostřednictvím letadla do destinace. Zájezdy jsou sjednány na délku zájezdu v rozsahu příslušného počtu noclehů. Nocleh je podle mezinárodně platných obchodních zvyklostí definován tak, že k plnohodnotnému čerpání služby noclehu dojde, pokud má klient možnost využít pokoj (ubytování) i jenom na kratší časový interval, v časovém rozsahu od 14:00 hod. jednoho dne do 12:00 hod. dne druhého (dále jen jako „nocleh“). Dále klient bere na vědomí, že pokud zástupci AZUR REIZEN mluví o dnech či nocích zájezdu ve vztahu k jeho délce, rozumí se tím vždy počet noclehů, jak je definováno výše.

b) letecká přeprava

AZUR REIZEN uzavírá smlouvy o charterové přepravě osob s leteckými společnostmi autorizovanými úřadem pro civilní letectví. Upozorňujeme, že AZUR REIZEN nemá na přidělení letových časů vliv a toto je plně v kompetenci letecké společnosti. K potvrzení letových časů ze strany letecké společnosti dochází 48 hodin před odletem a letové časy charterových letů se mohou měnit, a to i krátce před plánovaným odletem. Lety mohou být uskutečněny v brzkých ranních hodinách, během dne, zrovna tak jako v nočních hodinách. Povinností každého zákazníka je ověřit si přesný čas odletu u AZUR REIZEN nebo u zástupce AZUR REIZEN v místě pobytu nejpozději 24 hodin před plánovaným odletem. U zájezdů pořádaných AZUR REIZEN je první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a tyto dny nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. Počátkem zájezdu se rozumí okamžik, uvedený v komplexním cestovním odbavení, tj. 2 hodiny před plánovaným odletem. Při pozdních nočních letech může být přílet do cílové destinace posunut až do ranních hodin následujícího dne v závislosti na délce letu. V tomto smyslu nelze reklamovat eventuelní „zkrácení pobytu“. Definice noci viz výše v těchto podmínkách. Za časové posuny začátku a konce čerpání služeb, stejně jako za služby a stravu nečerpané z titulu pozdního příletu nebo brzkého odletu nemůže AZUR REIZEN poskytnout žádnou finanční náhradu.

c) hotely a ubytování

Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu. Kategorie hotelů je dána příslušným počtem hvězdiček, přidělených k tomu kompetentním orgánem veřejné správy dané země. Neustále se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá AZUR REIZEN vliv. K dovolené patří i večerní zábava, diskotéky, noční kluby, animační programy, restaurace a bary, které mohou působit hluk. Tento hluk však nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem reklamace. Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že činnost některých zařízení (bary, diskotéky, animační program apod.) je omezena nebo některá zařízení nemusí být v provozu. Zákazníky upozorňujeme, že v hotelech můžou být organizovány svatby či podobné oslavy domorodých obyvatel, kteří jsou stejnými klienty hotelu jako zákazníci

AZUR REIZEN. Na jejich činnost a výskyt taktéž nemá AZUR REIZEN vliv a toto nemůže být předmětem reklamace. Jelikož každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí, vybavením, polohou, výhledem atd., a není možné v katalogu představit všechny typy ubytování, označujeme veškeré obrázky pokojů v katalogu jako orientační. Obrázky nemusí přesně odpovídat tomu, jak bude vypadat pokoj, kde bude zákazník ubytován a nemůže to být předmětem reklamace. Přidělování pokojů klientům je výhradně záležitostí recepce hotelu. Ke speciálním přáním zákazníků, jako je například výhled na moře, vyšší patro apod., se snaží AZUR REIZEN přihlížet, ale tyto požadavky nelze považovat za součást objednávky, pokud není tato služba službou placenou. V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkónu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palandy nebo lehátko. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den odletu do 12 hodin (v některých případech již do 10 hodin), možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14. hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokojů. Veškeré nedostatky, týkající se ubytování a ubytovacích služeb doporučujeme zákazníkům řešit neprodleně po zjištění závady nejdříve s recepcí, případně s delegátem. Pokud tyto nedostatky nebyly řešeny postupem, jak je výše uvedeno, zákazník bere na vědomí, že následné prokázání existence závady může být velmi náročné.

d) stravování a nápoje

V cenách zájezdu není stravování zahrnuto dle počtu dní trvání zájezdu, nýbrž je odvozeno od počátku ubytování, pokud není stanoveno jinak. V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní prvky. Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu. Snídaně se většinou skládá z kávy, čaje, pečiva, másla, zavařeniny nebo sýra. Salám a vajíčka jsou výjimkou. Večeře je buď formou menu s obsluhou (servírovaná), formou výběru z menu a salátového bufetu (kombinovaná) nebo formou švédských stolů. I v případě, kdy je večeře formou švédských stolů se může stát, že některá jídla jsou s částečnou obsluhou. Nabídka a rozsah stravování odpovídá kategorii hotelu a místním zvyklostem. Nápoje nikde nejsou zahrnuty v ceně (není-li uvedeno jinak). Upozorňujeme klienty na mimosezónní možnost změny stravování ze švédských stolů na servírovanou stravu. Formule All inclusive je založena zejména na poskytování rozlévaných nealkoholických nápojů a alkoholických nápojů domácí výroby (u hotelů nižší kategorie je to většinou pivo a víno, u hotelů vyšších kategorií i lihoviny domácí výroby) během hotelem určeného časového rozmezí (většinou od 10 hod. do 22 hod.). Dále je v průběhu dne zajištěno drobné občerstvení, odpovídající kategorii hotelu, jehož konkrétní složení a čas servírování se dozví zákazník přímo v hotelu či od delegáta, pokud není jinak uvedeno v katalogu. Rozsah, sortiment, místa a doba čerpání All inclusive jsou určovány vnitřními směrnici hotelu. Zákazníci ubytovaní v jednom pokoji musí čerpat shodný systém stravování. Stravování začíná a končí společně s ubytovacími službami, první stravu můžete tedy obdržet nejdříve po 14. hodině a poslední nejpozději ve 12:00 hodin. Upozorňujeme klienty na možnost zmeškání objednané stravy z důvodu pozdního příletu nebo časného odletu. Zmeškanou stravu nelze nahradit. V případě, že zákazník nečerpá jím zaplacenou stravu z osobních, zdravotních důvodů či z důvodu jeho absence v hotelu v době určené ke stravování, případně během výletu apod., nemá nárok požadovat náhradní stravování ani finanční kompenzaci.

e) servis a služby

Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat s menší zkušeností a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým úsměvem.

f) hygiena

Hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od tuzemských, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí. V prostorách hotelu se našinec může potkat s nezvyklou vůní.

g) klimatizace/topení

Toto zařízení najdete pouze v hotelech, kde je toto přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je

klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Někdy může být klimatizace v provozu pouze několik hodin denně. Mimo sezónu může být v některých hotelech klimatizace vypnuta úplně.

h) pláže

Lehátka a slunečníky jsou k pronájmu za poplatek (pokud není stanoveno jinak). Údaje o vzdálenosti hotelu od pláže jsou pouze orientační, z důvodu existujících různých přístupových cest k pláži se jedná o vzdálenost měřenou vzdušnou čarou. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, pro naše představy často hlučnému obyvatelstvu. Počet lehátek a slunečníků u bazénu či na pláži neodpovídá vždy kapacitě hotelu. V teplých letních měsících je možný výskyt chaluh, řas, Neptunovy trávy (*Posidonia oceanica*) a medúz, AZUR REIZEN nemá na jejich výskyt žádný vliv. Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů.

i) bazény

Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívaný bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén skutečně vyhříván a tato skutečnost závisí především na rozhodnutí hotelu. Ne všechny bazény mají čistící/ filtrační zařízení, a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz. Počet lehátek u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu. Vnitřní bazén bývá většinou v letních měsících uzavřen.

j) voda a elektrické napětí

Voda z vodovodu není většinou určena ke konzumaci. Vodu k těmto účelům klientům doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelích se solárním topením teče občas vlažná voda. Elektrické napětí je většinou 220 V. Může však docházet i k opakovaným výpadkům elektrické sítě, s tím pak souvisí i výpadek klimatizace a dodávek vody.

k) hmyz

K exotickým zemím patří i hmyz. Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat i v ubytovacích zařízeních. Nedoporučuje se nechat v pokoji volně ležet potraviny.

9) Reklamační služby

Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných AZUR REIZEN zákazník uplatňuje v provozovně AZUR REIZEN, v sídle AZUR REIZEN nebo u zprostředkovatele služeb AZUR REIZEN, kde reklamované služby zakoupil, případně v místě poskytované služby u delegáta. Zákazníkovi doporučujeme uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamacie na místě samém umožní odstranění vady okamžitě. Reklamaci může zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie zákazník požaduje. Práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o zájezdu zaniknou, nebyla-li uplatněna do jednoho měsíce od ukončení zájezdu. Reklamační musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamacie, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší. V případě ústního podání reklamacie je delegát nebo jiný pověřený zástupce AZUR REIZEN povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie zákazník požaduje. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamacie podepíše delegát nebo jiný pověřený zástupce AZUR REIZEN. O datu a způsobu vyřízení reklamacie, je CK AZUR REIZEN povinna zákazníka vždy písemně informovat. V případech, kdy je reklamační posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamacie v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak AZUR REIZEN poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. V případě, že reklamační není důvodná, CK AZUR REIZEN poskytne zákazníkovi písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu AZUR REIZEN (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a AZUR REIZEN zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

V případě, že dojde mezi CK a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu, kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz.

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

10) Vyloučení z přepravy a ze zájezdu

Z přepravy mohou být vyloučeni klienti v podnapilém stavu nebo ti, kteří porušují právní předpisy či slovně napadají zástupce AZUR REIZEN nebo se vulgárně a hrubě vyjadřují o této společnosti či jejích zástupcích. Ze stejných důvodů může AZUR REIZEN odstoupit od cestovní smlouvy (klient může být vyloučen ze zájezdu). V případě vyloučení z přepravy nebo ze zájezdu zaniká nárok klienta na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit AZUR REIZEN náklady spojené se zpáteční dopravou.

11) Upozornění

Každý cestující by měl věnovat ve vlastním zájmu pozornost informacím uveřejněným v katalogu, ceníku a v cestovních pokynech, které vysvětlují a zpřesňují některé údaje a mohou zabránit zbytečným nedorozuměním. Informace obsažené v ceníku, na webových stránkách www.azurreizen.cz a v cestovních pokynech jsou nedílnou součástí těchto všeobecných smluvních podmínek.

12) Všeobecná ustanovení

Podmínky se vztahují na všechny služby poskytované AZUR REIZEN, není-li cestovní kancelář stanoven, či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou, a nabývají účinnosti uzavřením smlouvy o zájezdu oběma smluvními stranami. Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu a jsou pro obě smluvní strany závazné. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku AZUR REIZEN o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření závazné cestovní smlouvy se zákazníkem.

13) Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

13.1 Zákazník souhlasí, aby jeho osobní a identifikační údaje (dále jen „osobní údaje“) v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, příp. rodné číslo, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i zákazník uvedenou jinou kontaktní adresu, bankovní spojení a č. pasu, datum jeho platnosti, kód vydávající země, národnost a pohlaví, pokud jsou požadovány k zajištění příslušného víza nebo poskytovateli služeb, zpracovala AZUR REIZEN v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., ve znění novel. Poskytnuté údaje budou zpracovány za účelem zajištění nabízených služeb, které jsou předmětem smlouvy o zájezdu. Tento souhlas se zpracováním údajů se vztahuje rovněž na všechny další nabyvatele či zpracovatele těchto dat, jimž bude nezbytné tato data poskytnout za účelem realizace zájezdu, a to v rámci EU i mimo EU a dále osobám, které jsou oprávněny služby AZUR REIZEN nabízet a poskytovat. Povinnost zákazníka poskytnout osobní údaje nevyplývá ze zákona, bez jejich poskytnutí však nemůže být uzavřena a plněna smlouva o zájezdu.

13.2 Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník souhlasí se zpracováním osobních údajů za účelem evidence zákazníků ve věrnostním programu cestovní kanceláře AZUR REIZEN na základě vyhodnocování jejich cestování s AZUR REIZEN, na což je při uzavření smlouvy předem upozorněn. K tomuto účelu jsou zpracovávány osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i zákazník uvedenou jinou kontaktní adresu, země pobytu, údaje o rozsahu, obsahu a ceně čerpaných služeb.

Poskytnuté údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům AZUR REIZEN, pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem AZUR REIZEN obchodní sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti. Poskytnutí uvedených údajů a souhlas s jejich zpracováním je dobrovolný; nesouhlas má za následek nezařazení zákazníka do věrnostního programu pro poskytování věrnostních a dalších slev a nabídek AZUR REIZEN.

13.3 Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník souhlasí, že AZUR REIZEN bude zpracovávat osobní údaje získané v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu, poskytováním služeb, jiným přímým či nepřímým kontaktem se zákazníkem či od třetích osob. AZUR REIZEN bude zejména zpracovávat informace o totožnosti zákazníka (jméno, příjmení, adresa, datum narození, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i zákazníkem uvedenou jinou kontaktní adresu) pro své marketingové a obchodní účely, jakož i za účelem zasílání obchodní sdělení a telemarketingu AZUR REIZEN, na co je při uzavření smlouvy předem upozorněn. Obchodní sdělení je AZUR REIZEN oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty či písemně. Poskytnuté údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům AZUR REIZEN, pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem AZUR REIZEN obchodní sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti.

13.4 Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník souhlasí s tím, že AZUR REIZEN je oprávněna osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpřístupnit dalším zpracovatelům nebo případně správcům, kteří jsou výhradně obchodní partneři AZUR REIZEN, na co je při uzavření smlouvy předem upozorněn, a to za účelem:

- a) zajištění svých marketingových a obchodních akcí a zajištění marketingových a obchodních akcí třetích osob, týkajících se podnikatelských aktivit AZUR REIZEN,
- b) vymáhání pohledávek AZUR REIZEN za zákazníkem,
- c) třetím subjektům, které při využití služeb AZUR REIZEN poskytly zákazníkovi službu či zboží,
- d) ověřování a hodnocení platební morálky a důvěryhodnosti zákazníka a provozování s tím souvisejících registrů. AZUR REIZEN osobní údaje předá třetím osobám vždy pouze v nezbytném rozsahu. Při předání osobních údajů třetím osobám AZUR REIZEN zajistí ochranu osobních údajů před zneužitím, jakož i jejich důvěrnost.

13.5 Zákazník prohlašuje, že je zmocněn a uzavřením smlouvy o zájezdu uděluje souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb. rovněž i jménem všech osob uvedených na smlouvě o zájezdu.

13.6 Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu a k účelu podle veškerých výše uvedených ustanovení budou zpracovány cestovní kanceláří AZUR REIZEN, s. r. o. i zpracovatelem automatizovaně i manuálně a v elektronické i tištěné formě. AZUR REIZEN zaručuje ochranu osobních údajů v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje a organizačního zabezpečení.

13.7 AZUR REIZEN se zavazuje osobní údaje zlikvidovat či anonymizovat nejpozději do tří měsíců ode dne ukončení smlouvy, s výjimkou následujících osobních údajů:

- a) jména, příjmení, data narození, bydliště, telefonu, elektronického kontaktu pro elektronickou poštu, příp. i zákazníkem uvedené jiné kontaktní adresy, a to za účelem poskytování věrnostních slev, případně jiných slev a nabídek ze strany AZUR REIZEN. Toto oprávnění má AZUR REIZEN po dobu neurčitou,
- b) jména, příjmení, data narození, bydliště, telefonu, elektronického kontaktu pro elektronickou poštu, příp. i zákazníkem uvedené jiné kontaktní adresy, a to za účelem nabízení obchodu a služeb AZUR REIZEN. Toto oprávnění má AZUR REIZEN po dobu neurčitou,
- c) údajů nutných pro vymáhání pohledávky za zákazníkem. V takovém případě AZUR REIZEN osobní údaje zlikviduje či anonymizuje nejpozději do pěti let ode dne úplného vymožení pohledávky,
- d) údajů nutných pro vedení soudních sporů, správních a rozhodčích řízeních atp.,
- e) údajů nutných pro vyřízení reklamací zákazníků a

f) jejichž další zpracování vyplývá z platných právních předpisů.

13.8 Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních údajů u výše uvedených ustanovení bodů: 13.2–13.4 kdykoliv odvolat, není-li v těchto podmínkách stanoveno jinak. Souhlas lze odvolat pouze výslovným písemným prohlášením adresovaným společnosti AZUR REIZEN. V případě zpracování, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo zdarma nebo na účet AZUR REIZEN odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy.

13.9 Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle §21 citovaného zákona č. 101/2000 Sb.

Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou účinné od 24.3.2016, nahrazují Všeobecné smluvní podmínky ze dne 1.1.2016 a vztahují se na zájezdy, které se uskuteční po 24.3.2016.

V otázkách neupravených smlouvou o zájezdu či těmito podmínkami se bude postupovat dle zákona č. 89/2012 občanského zákoníku.