

# Všeobecné podmínky cestovní kanceláře Azur reizen

## 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 oddíl C, vložka 50475 (dále jen "**AZUR REIZEN**") a zákazníkem (příp. jeho zástupcem), vzniká na základě zákazníkem podepsané písemné cestovní smlouvy (dále jen "**závazná cestovní smlouva**"), potvrzené cestovní kanceláří, případně jejím zplnomocněným zástupcem (dále jen "**autorizovaný prodejce**"). 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](http://www.azurreizen.cz). Podmínky, jejichž závaznost je rovnocenná závazkům z cestovní smlouvy vyplývajících, jsou považovány za její nedílnou součást a vstupují v platnost dnem podpisu cestovní smlouvy oběma

smluvními stranami. K uzavření smlouvy mezi zákazníkem a AZUR REIZEN dochází v okamžiku přijetí oběma smluvními stranami podepsané cestovní smlouvy zákazníkem. Obsah smlouvy, podle níž se AZUR REIZEN zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu, se blíže určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, potvrzeného knihování, v souladu s těmito podmínkami a reklamačním řádem AZUR REIZEN. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob uvedených na cestovní smlouvě ručí zákazník, podepisující cestovní smlouvu, jako za své vlastní. Za nezletilé osoby podepisuje cestovní smlouvu jejich zákonný zástupce. Zákazník potvrzuje podpisem cestovní smlouvy, že jsou mu podmínky známy a podřizuje se jim. Podpisem cestovní smlouvy zákazník zároveň potvrzuje, že za sjednané cestovní smlouvou se pro přepravu považují i Přepravní podmínky pro cestující, zavazadla a zboží vydané přepravní společností.

## 2) Ceny zájezdů

Ceny zájezdů pořádaných AZUR REIZEN jsou cenami sjednanými dohodou mezi cestovní kanceláří a zákazníkem. Závazná cena je uvedena v cestovní smlouvě vztahující se k předmětnému zájezdu a je kalkulována na počet nocí, ne na počet dní. Rozhodujícím kritériem pro délku zájezdu je počet nocí, které zákazník na dovolené stráví. Do celkovéhopočtu nocí je započítána jedna noc 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. Ceny zájezdu zahrnují dopravu, transfer „z“ a „na“ letiště 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, cestovní pojištění zahrnující základní pojištění léčebných výloh v zahraničí, nebo i další služby uvedené v cestovní smlouvě. Součástí ceny zájezdu není poplatek za vízum, není-li v závazné cestovní smlouvě uvedeno jinak, dále letištní taxa, bezpečnostní a palivový poplatek. U některých destinací

se při zpátečním odletu platí místní odletová taxa, kterou není možné zahrnout do ceny. Aktuální informace obdrží zákazník v cestovních pokynech před odletem. Případné slevy, vyhlášené AZUR REIZEN po datu podpisu závazné cestovní smlouvy zákazníkem, nezakládají práva zákazníka na zlevněnou cenu. AZUR REIZEN je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, pokud je toto písemně oznámení o zvýšení ceny odesláno zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, a to dojde-li ke změnám ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuté v ceně zájezdu, nebo směnného kurzu české koruny v průměru více než o 10 %. V jiných případech, kdy AZUR REIZEN trvá na zvýšení ceny zájezdu navrhne zákazníkovi změnu cestovní smlouvy.

## 3) Platební podmínky

AZUR REIZEN má právo na zaplacení všech objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle cestovní smlouvy se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet AZUR REIZEN vedený u peněžního ústavu nebo vyplacením v hotovosti v prodejním místě AZUR REIZEN. Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši 50% celkové ceny zájezdu (pokud není uvedeno jinak). Tato záloha je splatná při podpisu cestovní smlouvy. 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 paušální náhrada nákladů vynaložených AZUR REIZEN spojených s realizací zájezdu. V případě, kdy si zákazník kupuje zájezd v době kratší než 30 dní před začátkem zájezdu, platí celkovou částku v hotovosti při sepsání závazné cestovní smlouvy. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (viz dále v textu) jsou splatné ihned. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy vyplatí 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 povinen v takovém případě výše zmíněnou částku neprodleně poukázat na účet autorizovaného prodejce. Jestliže si zákazník zakoupil zájezd přímo v prodejním místě AZUR REIZEN, výše zmíněná částka mu bude vyplacena okamžitě.

#### 4) Práva a povinnosti zákazníka

##### **Zákazník má právo zejména:**

- na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud bez zavinění AZUR REIZEN 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, a to v souladu s těmito podmínkami
- reklamovat případné vady poskytnutých služeb včetně požadování odstranění vady a doplnění služeb v souladu s těmito podmínkami
- na ochranu dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolenými osobami
- písemně oznámit AZUR REIZEN, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně podepsané prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených s překnihováním, a to v souladu s těmito podmínkami
- obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

##### **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 cestovní smlouvu s AZUR REIZEN je povinen na cestovní smlouvě 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 adrese. 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
- zaplatit sjednanou cenu zájezdu v souladu s těmito podmínkami a zaplacení prokázat dokladem
- dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje. Zákazníci s jinou než českou státní příslušností jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství zemí, kam cestují. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník
- zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě vízové a jiné formality, které nejsou součástí sjednaných služeb
- 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 překontrolovat a řídit se jimi
- dostavit se ve stanoveném 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 cestovní smlouvy
- veškeré reklamace písemně uplatnit na místě vzniku závad písemně příslušnému delegátovi a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění
- ověřit si nejpозději 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 cestovní smlouvy 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, změnu letového řádu a posuny letů a upozorňuje na možnost jeho vzniku. Cestující musí při plánování dovolené, přípojů, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění či změny letového řádu a posunů letů. AZUR REIZEN neručí za škody ani za ušlý zisk, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění či změny letového řádu a posunů 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.

**c)** AZUR REIZEN si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků. AZUR REIZEN je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd nejpозději však 21 dní před zahájením zájezdu 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 blížící se 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 vyloučeny.

**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 případně 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 popsáném 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.

**h)** 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

**i)** 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 300,- Kč
- změna termínu odletu
- více jak 21 dní před původním odletem 200,- Kč
- 15 - 20 dní před původním odletem 600,- Kč
- méně jak 14 dní před původním odletem viz stornopoplatky
- změna hotelu
- více jak 21 dní před odletem 100,- Kč
- méně jak 21 dní před odletem 500,- Kč.

Knihování zájezdu bude změněno jen na základě písemné žádosti zákazníka a za dodržení těchto podmínek.

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

Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy 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 započítím zájezdu odstoupit od závazné cestovní smlouvy s AZUR REIZEN. Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník buď sepiše formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zasílá doporučenou poštou, příp. Jiným prokazatelným způsobem. Odstoupení od smlouvy musí být vždy podepsáno osobou, která podepsala závaznou cestovní smlouvu. Tato osoba je zároveň zodpovědná za platbu stornopoplatků, které je zákazník při odstoupení od smlouvy povinen uhradit za každého účastníka. 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 ceny
- od 29 do 21 dne před začátkem zájezdu 30% z ceny
- od 20 do 15 dne před začátkem zájezdu 50% z ceny
- od 14 do 3 dne před začátkem zájezdu 70% z ceny
- v době kratší než 3 dny před začátkem zájezdu 90% z ceny
- pokud zákazník zruší zájezd v den odletu, nedostaví se nebo ho zmešká 100% z ceny

Pro určení doby odstoupení od smlouvy je rozhodující datum doručení písemného odstoupení od smlouvy na adresu AZUR REIZEN. V případě, že si zákazník objednal a zaplatil připojištění Sporo nebo Optimal, podléhá toto připojištění 100% stornopoplatkům bez časového omezení. V případě odstoupení od smlouvy týkající se zájezdu, jehož účastníkem je osoba využívající speciální nabídky „dítě za 1,- Kč“, je zákazník povinen za tuto osobu zaplatit paušální stornopoplatek ve výši 1.000,- Kč. AZUR REIZEN má právo odečíst stornopoplatky od složené zálohy nebo zaplacené ceny. Dále viz bod platební podmínky.

## **7) Pojištění**

**V cenách zájezdů AZUR REIZEN je zahrnuto:**

**a)** základní pojištění Evropské cestovní pojišťovny a.s., která zajišťuje nepřetržitou asistenční službu, pojištění léčebných výloh včetně převozu, přeložení a repatriace a přivolání opatrovníka. AZUR REIZEN fakultativně nabízí, a klientům doporučuje, rozšířit pojistnou smlouvu o připojištění Sporo nebo Optimal, které kryje další pojistné události. Obsah, cena a výše krytí tohoto pojištění je uvedena v katalogu AZUR REIZEN pro daný rok. Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi cestujícím a pojišťovnou, AZUR REIZEN je pouze zprostředkovatelem. Případnou pojistnou událost řeší klient přímo s pojišťovnou. Podpisem závazné cestovní smlouvy zákazník potvrzuje, že byl seznámen s pojistnými podmínkami, které převzal. Zákazník je povinen uvést na závazné cestovní smlouvě 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)** Povinné smluvní pojištění, které je AZUR REIZEN povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřené a na jejímž 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 povinná předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou 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) 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 jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. Počátek zájezdu se počítá od chvíle, kdy klient převezme na letišti (nejdříve 2 hodiny před plánovaným odletem) od zástupce AZUR REIZEN potřebné doklady k zájezdu (letenky, vouchery, pojištění apod.). Při pozdních nočních letech může být přilet do cílové destinace posunut až do ranních hodin následujícího dne v závislosti na délce letu. V tomto smyslu nelze reklamovat eventuelní „zkrácení pobytu“. Defi nice noci viz výše v těchto podmínkách. Za časové posuny začátku a konce čerpání služeb, stejně jako za služby a stravu nečerpané z titulu pozdního přiletu nebo brzkého odletu nemůže AZUR REIZEN poskytnout žádnou fi nanční náhradu.

### b) 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 nejsou v provozu. Zákazníky upozorňujeme, že v hotelech mohou být organizovány svatby či podobné oslavy domorodého obyvatelstva, 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, 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. Jednotlivé pokoje se mohou lišit velikostí, polohou či jinak. 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 pokoje. Veškeré nedostatky týkající se ubytování a ubytovacích služeb jsou zákazníci povinni řešit nejdříve s recepcí hotelu případně s delegátem. Pokud tyto nedostatky nebyly řešeny postupem jak výše uvedeno, nebude přihlíženo k následně reklamaci takových nedostatků u AZUR REIZEN po návratu ze zájezdu v rámci reklamace zájezdu.

### c) 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 22hod). 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 přiletu 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 (ex.: výlet) nemá nárok požadovat náhradní stravování ani fi nanční kompenzaci.

#### **d) 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.

#### **e) 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.

#### **f) 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.

#### **g) pláže**

lehátka a slunečníky jsou k pronájmu za poplatek (pokud není stanoveno jinak). Údaje o vzdálenosti od hotelu 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 medúz, AZUR REIZEN nemá na jejich výskyt žádný vliv. Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů.

#### **h) bazény**

pokud je součástí hotelového zařízení i vyhříváný 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.

#### **i) voda a elektrické napětí**

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

#### **j) 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) Reklamacce služeb**

Zákazník má právo na poskytnutí služeb jmenovitě uvedených pro příslušný zájezd. Pokud má zákazník nějakou výhradu nebo reklamaci za poskytnuté služby, je oprávněn tyto služby reklamovat. Předmětem reklamacce nemohou být body výše uvedené v těchto podmínkách. Zákazník je povinen dodržovat níže uvedený reklamační řád. Aby mohlo být zajištěno řádné poskytnutí služeb v místě pobytu v destinaci je zákazník povinen případnou reklamaci, jejíž nápravu lze sjednat přímo na místě (zejména neúplné služby, závady na pokoji či v ostatních částech ubytovacího zařízení, atd.) oznámit bez zbytečného odkladu po zjištění

závady zástupci AZUR REIZEN, popřípadě vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi v místě konání zájezdu. V opačném případě, tj. pokud se o závadách nedozví, nemůže CK AZUR REIZEN zajistit okamžitou nápravu. V případě, že se oznámený nedostatek nepodaří odstranit, doporučujeme zákazníkovi se zástupcem AZUR REIZEN sepsat písemný protokol o reklamaci, a to z důvodu prokázání reklamované skutečnosti. Zákazník odpovídá za čitelnost a pravdivost uvedených údajů v reklamačním protokolu potřebných pro identifikaci zákazníka. Zákazník je povinen při výskytu závad spolupracovat na minimalizování a zabránění vzniku dalších škod. Opomene-li zákazník z vlastní viny poukázat na závadu, která je odstranitelná neprodleně na místě, nebo oznámí-li takovou reklamaci se zpožděním nebo až na konci pobytu, bere na vědomí, že takovým chováním znemožnil cestovní kanceláři sjednat okamžitou nápravu. Při případné pozdější reklamaci takové závady bude tato skutečnost zohledněna při posuzování slevy nebo náhrady všech později vzniklých škod, které by při včasné ohlášení takové závady nevznikly. Kopii reklamačního protokolu sepsaného se zástupcem AZUR REIZEN popřípadě s vedoucím provozovny poskytující své služby nebo jiným odpovědným pracovníkem v místě konání zájezdu může klient nechat přímo u delegáta nebo zaslat doporučeným dopisem nebo donést osobně do sídla AZUR REIZEN. Zákazník uplatňuje své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. Reklamaci provádí osoba, která podepsáním uzavřela závaznou cestovní smlouvu na zájezd nebo její zplnomocněný zástupce, přičemž plná moc nemusí být ověřena notářem. AZUR REIZEN ručí za úroveň a cenu služeb u těch akcí, které si zákazník objedná při zaknihování zájezdu. Za úroveň a cenu cizích produktů a služeb zakoupených u delegáta partnerské cestovní kanceláře nebo jiné cestovní kanceláře, u hotelu nebo jiných organizátorů AZUR REIZEN neručí. V takovýchto případech AZUR REIZEN doporučuje uplatňovat reklamaci v místě, aby nedocházelo k případnému zkraslování informací. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu AZUR REIZEN nebo na okolnostech vzniklých na straně zákazníka, na základě

kterých zákazník zcela nebo z části nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. AZUR REIZEN je povinna sdělit svoje stanovisko k reklamaci, resp. reklamaci vyřídit, pokud tato byla podaná ve shodě s výše uvedenými podmínkami, a to do 30ti dnů od jejího doručení v písemné formě do AZUR REIZEN. Podpisem cestovní smlouvy uděluje zákazník souhlas cestovní kanceláři AZUR REIZEN s tím, že v ojedinelých případech, kdy je nutné získat vyjádření zahraničního partnera, se může doba vyřízení reklamacce protáhnout až na 90 dnů. O prodloužení lhůty k vyřešení reklamacce z výše uvedeného důvodu musí cestovní

kancelář klienta neprodleně informovat. Pokud s tímto prodloužením dodatečně klient nesouhlasí, oznámí to cestovní kanceláři bez zbytečného odkladu.

#### **10) Vyloučení z přepravy**

Z přepravy nebo ze zájezdu mohou být vyloučeni klienti v podnapilém stavu, nebo ti, kteří i slovně napadají zástupce AZUR REIZEN nebo se vulgárně a hrubě vyjadřují o této společnosti či jejich zástupcích. 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 a v cestovních pokynech jsou nedílnou součástí těchto všeobecných podmínek.

#### **12) Všeobecná ustanovení**

Podmínky se vztahují na všechny služby poskytované AZUR REIZEN, není-li cestovní kancelář stanoveno, či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou, a nabývají účinnosti podpisem cestovní smlouvy oběma smluvními stranami. Podmínky jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy 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**

Zákazník souhlasí, aby jeho osobní údaje včetně rodného čísla uvedené v této cestovní smlouvě zpracovala AZUR REIZEN v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., ve znění novel. Tento souhlas uděluje až do doby jeho písemného odvolání. Poskytnuté údaje budou zpracovány za účelem zajištění nabízených služeb, které jsou předmětem této cestovní smlouvy jakož i za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných AZUR REIZEN k marketingovým účelům. Tento souhlas se zpracováním údajů se vztahuje rovněž na všechny další nabyvatele či zpracovatele těchto dat. Poskytnuté osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům AZUR REIZEN a dále osobám, které jsou oprávněny služby AZUR REIZEN nabízet a poskytovat. Dále prohlašuji, že jsem zmocněn a podpisem této závazné cestovní smlouvy uděluji souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb., rovněž i jménem všech osob uvedených na této smlouvě.