

V zmysle zákona 281 / 2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr.

## ČL. 1) ZMLUVNÝ VZŤAH

1.1 Vzájomný vzťah a právny pomer medzi cestovnou kanceláriou AZUR REIZEN Slovakia, a. s., so sídlom Korabinského 3, 811 02 Bratislava, IČO 43 797 903 ako obstarávateľom, ďalej len („CK AZUR REIZEN“) a jednotlivcami alebo organizáciami, ako účastníkmi zájazdu (ďalej len „objednávateľ“), sa riadi zákonom č. 281 / 2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, ustanoveniami Občianskeho a Obchodného zákonníka a je upravený v týchto Všeobecných podmienkach CK AZUR REIZEN. Všeobecné podmienky CK AZUR REIZEN sa stávajú pre objednávateľa záväznými podpísaním zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len „cestovná zmluva“) a tvoria neoddeliteľnú súčasť cestovnej zmluvy medzi CK AZUR REIZEN a objednávateľom. V niektorých prípadoch je možné individuálne dojednať zmeny, resp. doplnenia týchto Všeobecných podmienok a to písomnou formou a so súhlasom oboch zmluvných strán.

## ČL. 2) CESTOVNÁ ZMLUVA A POTVRDENIE ÚČASTI

2.1 Zájazd si môže objednávateľ rezervovať na všetkých predajných miestach CK AZUR REIZEN a tiež v všetkých autorizovaných predajcoch. Autorizovaný predajca je osoba, ktorá je CK AZUR REIZEN splnomocnená konať v jej mene pri uzatváraní zmluvy o obstaraní zájazdu. Je povinná poskytnúť objednávateľovi pravdivé údaje o zájazde a zmluvných podmienkach, ktoré si objednávateľ v prípade potreby môže overiť priamo u CK AZUR REIZEN.

2.2 K uzatvoreniu zmluvy medzi objednávateľom a CK AZUR REIZEN dochádza v okamihu prijatia podpísanej cestovnej zmluvy a zároveň jej potvrdenia zo strany CK AZUR REIZEN.

2.3 V prípade predchádzajúcej rezervácie je objednávateľ povinný objednávkou, resp. cestovnú zmluvu zaslať v dohodnutom termíne do CK AZUR REIZEN. V opačnom prípade ju CK AZUR REIZEN pri omeškanom predložení nemusí akceptovať.

2.4 Obsah cestovnej zmluvy je určený podľa katalógu, ďalších dodatočných ponúk, informácií a týchto Všeobecných podmienok CK AZUR REIZEN.

2.5 V prípade ak objednávateľ objednáva v zastúpení zájazd aj pre ďalšie osoby (spolucestujúcich), je povinný zabezpečiť si na tento účel plnomocnenstvo, v opačnom prípade je z takéhoto konania zaviazaný sám. Za neploleté osoby podpisuje cestovnú zmluvu ich zákonný zástupca.

2.6 Cestovnou zmluvou sa cestovná kancelária zaväzuje, že poskytne objednávateľovi zájazd a objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí určenú cenu.

## ČL. 3) CENY A CENOVÁ GARANCIA

3.1 Záväzná cena zájazdu je uvedená v potvrdení cestovnej zmluve.

3.2 Výsledná cena zájazdu zahŕňa dopravu, bezpečnostnú taxu, transfer z a na letisko, ubytovanie a príslušné stravovanie, služby delegáta – pokiaľ nie je v cenníku alebo v dodatočnej ponuke uvedené inak.

3.3 Ak dôjde dodatočne k zásadným zmenám cien, CK AZUR REIZEN je povinná bezodkladne, najneskôr však 21 dní pred odletom, písomne oznámiť túto zmenu objednávateľovi.

3.4 Zásadné zmeny cien môžu nastať v dôsledku zmeny cien pohonných hmôt, letiskových a palivových poplatkov. CK AZUR REIZEN bude vo vyššie uvedených prípadoch nútená ukončiť platnosť pôvodných cenníkov a vydať nové cenníky na základe nových cenových podmienok s adekvátnymi zmenami cien. Nové ceny sa v takomto prípade týkajú všetkých nových objednávateľov a tiež tých objednávateľov, ktorí zaplatili iba zálohu vo výške menej ako 100% z celkovej ceny zájazdu. Prípadné zvýšenie ceny zájazdu bude prevedené o čiastku zodpovedajúcu hodnote, o ktorú došlo k navýšeniu ceny.

3.5 V prípade, že zvýšenie ceny zájazdu podľa bodu 3.4 nie je podstatnou zmenou a objednávateľ nesúhlasí so zmenou ceny zájazdu, môže odstúpiť od cestovnej zmluvy na základe stornovacích podmienok (viď čl. 9) a to bez zbytočného odkladu najneskôr do 3 dní odo dňa oznámenia zmeny ceny. Ak objednávateľ v uvedenej lehote neodstúpi od cestovnej zmluvy, znamená to, že s novou cenou súhlasí a je zároveň povinný doplatiť požadovanú sumu.

3.6 Pokiaľ objednávateľ zaplatí plnú cenu zájazdu už pri podpísaní

cestovnej zmluvy, CK AZUR REIZEN garantuje, že cena nebude zmenená.

3.7 Detské ceny sú aplikovateľné na osoby podľa veku, uvedeného v cenníku, pričom platia pre deti iba do dosiahnutia uvedeného veku, t. j. v posledný deň zájazdu musí mať dieťa nižší vek, ako je horná hranica konkrétnej detskej ceny a zároveň musí byť táto osoba ubytovaná na prístelke. Nárok na aplikovanie detskej ceny, resp. zľavy nevznikne, ak objednávateľ objedná zájazd pre detskú osobu, ktorá je ubytovaná na základnom lôžku.

## ČL. 4) PLATBNÉ PODMIENKY

4.1 Ceny zájazdov usporiadaných CK AZUR REIZEN sú cenami zjednanými dohodou medzi cestovnou kanceláriou a objednávateľom. Záväzná cena je uvedená na cestovnej zmluve na zájazd.

4.2 Pri spísaní cestovnej zmluvy má CK AZUR REIZEN právo požadovať od objednávateľa zaplatenie zálohy vo výške 50% zo záväznej ceny zájazdu, ktorá je splatná ihneď.

4.3 Doplatok je objednávateľ povinný uhradiť najneskôr 30 dní pred začiatkom zájazdu. Ak objednávateľ doplatok v stanovenej lehote neuhradí, je CK AZUR REIZEN oprávnená od cestovnej zmluvy odstúpiť a objednávateľ stráca právo účasti na zájazde. CK AZUR REIZEN vykoná započítanie vzájomných pohľadávok na vrátenie zálohy a na zaplatenie stornovacích poplatkov podľa čl. 9 Všeobecných podmienok CK AZUR REIZEN.

4.4 V prípade, že si objednávateľ rezervuje zájazd v dobe kratšej ako 30 dní pred jeho začiatkom, je tento povinný zaplatiť celú záväznú cenu ihneď pri spísaní cestovnej zmluvy.

4.5 Poplatky za zmeny v knihovaní (viď čl. 10) a za odstúpenie od zmluvy – storno poplatky (viď čl. 9) – sú splatné ihneď.

4.6 Objednávateľ má nárok na poskytnutie objednaných služieb iba v prípade, ak bola z jeho strany zaplatená celková záväzná cena zájazdu.

### DARČEKOVÁ POUKÁŽKA

4.7 Darčeková poukážka je splatná v plnej výške ceny, uvedenej na darčekovej poukážke. Termín platnosti darčekovej poukážky je uvedený priamo v poukážke. Objednávateľ, pre ktorého je poukážka určená, má nárok na výber zo zájazdov z ponuky CK AZUR REIZEN, pričom z celkovej ceny zájazdu mu bude odpočítaná hodnota darčekovej poukážky. Darčeková poukážka je neprenosná, príp. sa na ňu vzťahuje bod 10.2 týchto Všeobecných podmienok CK AZUR REIZEN. Darčekovú poukážku je možné čerpať iba formou zájazdu. Nie je možné požadovať od CK AZUR REIZEN spätné preplatenie darčekovej poukážky. Zmenu obdobia platnosti je možné dojednať vzájomnou dohodou medzi CK AZUR REIZEN a objednávateľom podľa bodu 10.6 týchto Všeobecných podmienok CK AZUR REIZEN.

## ČL. 5) PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

5.1 Objednávateľ má právo požadovať riadne poskytnutie všetkých zaplatených a zmluvne zjednaných služieb.

5.2 Objednávateľ má právo na poskytnutie dodatočných informácií, pokiaľ nie sú uvedené v katalógu. Objednávateľ má právo byť oboznámený so všetkými prípadnými zmenami, týkajúcimi sa termínu, programu, rozsahu služieb a ceny zájazdu.

5.3 Objednávateľ má právo kedykoľvek pred zahájením zájazdu odstúpiť od zmluvy a to v súlade so Všeobecnými podmienkami CK AZUR REIZEN.

5.4 Objednávateľ je povinný poskytnúť CK AZUR REIZEN potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, úplne a pravdivo uvádzať údaje v cestovnej zmluve a predložiť CK AZUR REIZEN požadované doklady, potrebné pre zabezpečenie zájazdu. Objednávateľ má právo na ochranu osobných dát a informácií o cieľoch cesty, ktoré sú obsahom zmluvy, príp. ďalších dokumentov pred nepovolanými osobami.

5.5 Objednávateľ je povinný uhradiť záväznú cenu zájazdu podľa platobných podmienok CK AZUR REIZEN (viď čl. 4).

5.6 Objednávateľ je povinný bezodkladne oznámiť CK AZUR REIZEN svoje stanovisko k prípadným zmenám, o ktorých bol CK AZUR REIZEN oboznámený.

5.7 Objednávateľ je povinný pred začatím čerpania objednaných služieb dostaviť sa podľa pokynov CK AZUR REIZEN v určenom čase na stanovené miesto. Všetky potrebné doklady (letenky, ubytovacie preukazy, pokyny) pre čerpanie služieb, budú zaslané spolu s pokynmi na cestu elektronickou poštou. Objednávateľ je povinný zaslať doklady okam-

žite prekontrolovať a riadiť sa nimi.

5.8 Objednávateľ je povinný dodržiavať pasové, colné, zdravotné a ďalšie predpisy krajiny, do ktorej cestuje. Pri návšteve cudzej krajiny je potrebné rešpektovať zvyky, kultúru, mentalitu a obyvateľov hostovskej krajiny. Cudzí štátny príslušník je povinný informovať sa na zastupiteľskom úrade krajiny, do ktorej cestuje, o vízových povinnostiach týkajúcich sa jeho osoby. Všetky náklady a dôsledky, vzniknuté nedodržaním týchto predpisov a informačných pokynov CK AZUR REIZEN, nesie objednávateľ.

5.9 Objednávateľ je povinný riadiť sa pokynmi pre účastníkov zájazdu a ústnymi pokynmi zástupcu CK AZUR REIZEN, delegáta, resp. sprievodcu a prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia. V prípade, že si zákazník zakúpi od CK AZUR REIZEN iba leteckú dopravu, je potrebné, aby sa vo vlastnom záujme skontaktoval so zástupcom CK AZUR REIZEN v mieste pobytu a informoval sa o presných odletových časoch.

5.10 Objednávateľ má právo reklamovať prípadné nedostatky poskytnutých služieb vrátane odstránenia týchto nedostatkov a doplnenia služieb.

5.11 Objednávateľ je povinný bezodkladne oznámiť všetky zistené nedostatky a chyby priamo na mieste ich vzniku písomne zástupcovi, resp. delegátovi CK AZUR REIZEN a poskytnúť súčinnosť potrebnú k ich odstráneniu, aby mohla byť v rámci možnosti vykonaná eventúálna náprava. O uplatnení tejto povinnosti je potrebné vykonať písomný záznam v spolupráci so zástupcom CK AZUR REIZEN. Prípadné nedostatky môžu byť oznámené tiež na recepcii hotela, príp. recepciou potvrdené.

5.12 Objednávateľ má právo uplatniť si nárok na reklamáciu a to vo vlastnom mene alebo na základe plnej moci v mene iných osôb. Reklamácia musí byť doručená v písomnej forme na adresu sídla CK AZUR REIZEN bezodkladne po návrate z dovolenky, pretože v opačnom prípade môžu nastať komplikácie s dôkazovým materiálom, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia zájazdu. Ku každej reklamácií odporúčame priložiť písomné potvrdenie od delegáta. Reklamácie sú posudzované individuálne, z tohto dôvodu je potrebné, aby si prípadné reklamácie uplatňovali objednávateľi maximálne v zastúpení osôb uvedených vo vlastnej cestovnej zmluve. Reklamácie sú vybavované písomnou formou. CK AZUR REIZEN nenesie žiadnu zodpovednosť a neručí za úroveň, cenu, príp. vzniknuté škody pri službách a akciách neuvedených v cestovnej zmluve. Za dôvod k reklamácií nie sú považované udalosti a skutočnosti, ktoré spadajú do poistného krytia, príp. sú z poistného krytia vyňaté.

5.13 Objednávateľ je povinný uhradiť eventúálnu škodu, ktorú spôsobil v dopravnom prostriedku, ubytovacom alebo inom zariadení, kde čerpal služby zabezpečené cestovnou kanceláriou.

5.14 Objednávateľ, ktorý bez zavinenia CK AZUR REIZEN nevyčerpá všetky zmluvné služby, nemá nárok na ich náhradu.

5.15 Služby „All inclusive“ platia výhradne pre objednávateľov, ktorí si danú službu objednali a uhradili. Ponuka služby „All inclusive“ je v jednotlivých krajinách a hoteloch rozdielna, pestrosť a kvalita služieb je tak isto individuálna. CK AZUR REIZEN nenesie zodpovednosť za prípadné sankcie zo strany hotela, ak objednávateľ neadekvátnym spôsobom zneužíval ponuku týchto služieb – napr. sprostredkoval niektorú službu pre osobu, ktorá nespĺňa zodpovedajúce podmienky.

5.16 Delegát (česky alebo slovensky hovoriaci) CK AZUR REIZEN je vybraný na základe striktných kritérií a musí spĺňať širokú škálu stanovených požiadaviek. Z tohto dôvodu nie sú subjektívne názory zo strany objednávateľa na osobnosť delegáta považované za relevantný dôvod k reklamácií, môžu však poslúžiť ako ďalšia inšpirácia pri skvalitňovaní služieb CK AZUR REIZEN. K najpodstatnejším službám delegáta patrí: asistencia pri transferoch z/do hotela a pri ubytovaní, informovanie o možnostiach a zabezpečení fakultatívnych výletov, sprostredkovanie informácií medzi CK a objednávateľom, pomoc pri vážnych zdravotných problémoch vo forme tlmočenia.

5.17 V prípade poškodenia alebo straty batožiny počas leteckej prepravy je objednávateľ povinný túto skutočnosť bezodkladne po ukončení prepravy nahlásiť na letisku na vyhradenom mieste a spísať protokol o poškodení alebo strate batožiny (P.I.R.).

## ČL. 6) PRÁVA A POVINNOSTI CK AZUR REIZEN

6.1 Právam a povinnosťami objednávateľa zodpovedajú práva a povinnosti CK AZUR REIZEN.

6.2 CK AZUR REIZEN je povinná zabezpečiť objednávateľovi riadny rozsah objednaných služieb.

6.3 CK AZUR REIZEN je oprávnená vo výnimočných prípadoch, napr.

v prípadoch vyššej moci, resp. prípadoch uvedených v týchto všeobecných podmienkach zmeniť trasu letu, leteckú spoločnosť a typ lietadla, zmeniť miesto odletu / priletu, posunúť termín zájazdu, zmeniť cenu zájazdu, upraviť dĺžku zájazdu, odstúpením od cestovnej zmluvy, zrušiť zájazd. Zmeny súvisiace s leteckou dopravou môžu nastať v neobmedzenej časovej lehote pred odletom, keďže môžu byť ovplyvnené napr. počasím, technickými problémami, preplnením vzdušných koridorov atď.

6.4 CK AZUR REIZEN nie je povinná poskytnúť objednávateľovi plnenie nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb. Zvláštne požiadavky objednávateľa, uvedené v poznámke cestovnej zmluvy (napr. izby vedľa seba, izba na poschodí, výhľad na more – ak nie je riadne platená služba a pod.), nie sú považované za záväzné pre CK AZUR REIZEN, ale CK AZUR REIZEN sa bude snažiť v rámci reálnych možností týmto požiadavkám vyhovieť. Nedodržanie zvláštnych požiadaviek, ktoré nepatria k riadne zaplateným službám, nie sú dôvodom k reklamácií.

6.5 CK AZUR REIZEN je povinná mať uzatvorenú poisťovnú zmluvu pre prípad úpadku v zmysle zákona 281/2001 Z.z., na základe ktorej vzniká objednávateľovi, s ktorým CK AZUR REIZEN uzatvorila zmluvu, právo na plnenie v prípade poistnej udalosti.

6.6 CK AZUR REIZEN sa zaväzuje, že údaje, ktoré jej objednávateľ poskytne, slúžia výlučne pre potreby CK AZUR REIZEN, súvisiace s plnením povinností, vyplývajúcich z objednávky. Tieto údaje nebudú zo strany CK AZUR REIZEN zneužívané, ďalej poskytované tretím stranám, ani inak komerčne využívané. CK AZUR REIZEN zhromažďuje osobné údaje o objednávateľoch výlučne z dôvodu komplexného zabezpečenia všetkých potrebných služieb pre objednávateľa. Poskytnutím osobných údajov pre CK AZUR REIZEN vyjadruje objednávateľ súhlas so spracovaním osobných údajov v rámci platných zákonov SR.

## ČL. 7) OBJEDNANÉ SLUŽBY

7.1 Objednané služby sú uvedené v cestovnej zmluve.

7.2 Rozšírenie alebo zmeny služieb na želanie objednávateľa, ktoré presahujú rámec cestovnej zmluvy, musia byť zo strany CK AZUR REIZEN písomne potvrdené a objednávateľom uhradené najneskôr do termínu začiatku zájazdu. V opačnom prípade nebudú požadované zmeny zo strany CK AZUR REIZEN akceptované.

7.3 Objednávateľovi, ktorý požaduje samostatné ubytovanie, môže CK AZUR REIZEN vyhovieť iba vtedy, ak sú jednolôžkové izby k dispozícii a ak objednávateľ vopred doplatí povinný príplatok za jednolôžkovú izbu. Táto požiadavka, ako aj súhlas objednávateľa s doplatkom, musí byť uvedená na cestovnej zmluve.

7.4 Ako trojlôžková izba sa klasifikuje izba dvojlôžková s prístelkou. Výnimočne možno doplniť dve prístelky, čím sa obytný priestor zmenší. Prístelkou môže byť pohovka, rozkladací gauč, váfanda alebo ležadlo.

7.5 Ako rodinná izba sa klasifikuje izba dvojlôžková s dvoma postulkami. V niektorých hoteloch je potrebné za takýto typ izby platiť povinný poplatok za rodinnú izbu podľa cenníkových podmienok.

### DĹŽKA ZÁJAZDU

7.5 Dĺžka zájazdu je určená termínmi uvedenými v cestovnej zmluve. Podľa medzinárodne platných pravidiel je dĺžka pobytu určená počtom nocí (riadi sa podľa „hotelových dní“ t. j. od 12:00 hod. jedného dňa do 12:00 hod. nasledujúceho dňa = 1 hotelový deň). Platné časy odletov sú uvedené v pokynoch na cestu, ktoré obdrží objednávateľ najneskôr 7 dní pred odletom. V prípade, že si zájazd zakúpi objednávateľ v dobe kratšej ako 7 dní pred odletom, pokyny na cestu mu budú odovzdané ihneď po zaplatení záväznej ceny zájazdu a potvrdení objednávky zo strany CK AZUR REIZEN.

7.6 Letecká preprava objednávateľov CK AZUR REIZEN je realizovaná formou nepravidelných charterových letov. Prvý a posledný hotelový deň leteckých zájazdov je určený k preprave zákazníkov a nie na plnohodnotné čerpanie dovolenkového pobytu, keďže odletové časy závisia od príslušných leteckých spoločností, preto prípadná nespokojnosť objednávateľa s dĺžkou pobytu, ovplyvnenou odletovými časmi, nebude považovaná za dôvod k reklamácií. Letecká spoločnosť si vyhradzuje právo na zmenu odletových časov v neobmedzenej dobe pred plánovaným odletom. Nemožno tiež vychádzať z toho, že odlety budú realizované dopoludnia a spätočné lety vo večerných hodinách. Pri nočných letoch môže byť prilet do cieľovej destinácie alebo návrat do SR posunutý až do ranných hodín nasledujúceho dňa, v závislosti od dĺžky letu. V tomto zmysle je reklamovanie eventuálneho „skrátenia pobytu“ vylúčené. CK AZUR REIZEN neručí za prípadné meškanie letu a upozorňuje na možnosť jeho vzniku. Objednávateľ musí pri plánovaní príspejov, dovolenky, obchodných termínov a pod. brať na vedomie možnosť

výrazného omeškania. Pracovníci CK AZUR REIZEN nemajú povolený prístup k objednávateľom, ktorí sa nachádzajú v bezcolnej zóne a to ani v prípade, že mešká lietadlo.

7.7 CK AZUR REIZEN nenesie zodpovednosť za prípadné meškание letu a neručí za škody, ktoré môžu objednávateľovi z tohto dôvodu vzniknúť. V prípade meškания letu sú za flexibilné a operatívne riešenie vzniknutej situácie zodpovedné priamo príslušné miestne správy letísk, príp. letecké spoločnosti. V prípade meškания letu nevzniká objednávateľovi právo na odstúpenie od cestovnej zmluvy bez storno poplatkov.

7.8 Na základe medzinárodne platných hotelových smerníc sú pri príletoch v skorých ranných hodinách objednávateľa ubytovaní až v odpoľudňajších hodinách, t. j. po 12.00 hod., resp. v niektorých krajinách až po 14.00 hod. V posledný objednaný pobytový deň je nutné uvoľniť izby najneskôr do 12.00 hod., resp. v niektorých krajinách do 10.00 hod. Včasný prílet, resp. neskorý odlet neopravňuje objednávateľov k ďalšiemu používaniu izieb. Ak to hotel umožňuje, objednávateľ si môže priamo na mieste v rámci reálnych možností hotela, doplatiť za využívanie izby nad rámec termínu, uvedeného v cestovnej zmluve, na ktorú sa vzťahujú tieto Všeobecné podmienky.

7.9 CK AZUR REIZEN nemá vplyv na rozdeľovanie izieb, ktoré prebieha zásadne zo strany hotela. CK AZUR REIZEN nenesie zodpovednosť za stavebnú činnosť, prebiehajúcu v areáli hotela, príp. v jeho okolí. Stavebná činnosť sa neobmedzuje iba na obdobie mimo sezóny a v turistických strediskách vznikajú staveniská rýchlo, príp. sa obnovujú. Termín začiatku a ukončenia prevádzky klimatizácie a vnútorných bazénov je plne v kompetencii vedenia hotela. Často je klimatizácia ovládaná centrálna a je v prevádzke iba niekoľko hodín denne, príp. je úplne vypnutá. Obdobie pred a po hlavnej sezóne prináša so sebou okrem výhodných cien i skutočnosť, že môžu byť mimo prevádzky i niektoré zariadenia, atrakcie a doplnkové služby, ktoré sú uvedené pri popise hotelov. Pláňový servis sa oproti informáciám uvedeným v katalógu môže zmeniť i počas sezóny.

7.10 Počet ležadeli pri bazéne a na pláži nie je identický s počtom hostí, ale zodpovedá adekvátne vyhradenej ploche. Z tohto dôvodu nie je táto služba priamo nárokovateľná. Bazény nie sú v prevádzke vo večerných a nočných hodinách. Vstup na pláž je vo večerných a nočných hodinách obmedzený v rámci bezpečnosti objednávateľov. CK AZUR REIZEN nemá vplyv na čistotu pláží, mora a bazénov. V hoteloch so solárnym vyhrievaním tečie občas iba vlažná voda. V niektorých destináciách môže dochádzať i k opakovaným krátkodobým výpadkom elektrickej energie (a s tým súvisiacim výpadkom klimatizácie) a zásobovania vodou. Za tieto skutočnosti CK AZUR REIZEN nezodpovedá a nemôže ich ovplyvniť. Donášanie potravín a nápojov do hotelov, kde má objednávateľ zabezpečené stravovanie, je zakázané.

7.11 Ubytovanie, stravovanie a služby zodpovedajú kategórii hotela, pričom kategorizácia miestnych hotelov spadá výlučne do kompetencie zodpovedných rezortov a prebieha na základe platných noriem, ktoré však nie sú ekvivalentné s normami platnými v Slovenskej republike. Určité rozdiely v kategorizácii ubytovacích zariadení sa vyskytujú i medzi jednotlivými destináciami. Aj v komfortných hoteloch sú izby väčšinou jednoducho zariadené. Vybavenie, veľkosť a poloha izieb (aj rovnakej triedy) nie sú vždy rovnaké. Úroveň a rýchlosť služieb poskytovaných personálom ubytovacích zariadení zodpovedá miestnym zvyklostiam a mentalite. Je potrebné počítať niekedy s menšími skúsenosťami a ležérnosťou. Hmyz patrí k realite južných krajín a môže sa, aj napriek maximálnej snahe hotelierov, vyskytovať vo zvýšenej miere aj priamo v priestoroch ubytovacích zariadení.

7.12 Nápoje k jedlu nie sú zahrnuté v cene zájazdu, ak to nie je výslovné uvedené inak. CK AZUR REIZEN nenesie zodpovednosť za prípadné zmeškание objednaného jedla z dôvodu neskorého príletu, resp. včasného odletu. Vo väčšine hotelov platí zákaz donášania vlastných jedál a nápojov.

7.13 Fakultatívne výlety nie sú súčasťou objednaných služieb. Objednávateľ má právo vlastného výberu typu fakultatívneho zájazdu a miesta jeho zakúpenia, napr. u delegáta CK AZUR REIZEN, na recepcii hotela, u organizátora výletov. Fakultatívne výlety sú organizované miestnou cestovnou kanceláriou a delegát CK AZUR REIZEN sprostredkováva ich predaj. Nápravu prípadných nedostatkov je preto potrebné uplatniť si priamo na mieste. Nároky voči CK AZUR REIZEN sú vylúčené.

7.14 V dodatočnej špeciálnej ponuke (napr. Last Minute) môžu byť zaradené hotely, ktoré nie sú uvedené v aktuálnom katalógu CK AZUR REIZEN, príp. môže byť upravený rozsah služieb oproti katalógovej ponuke pri jednotlivých hoteloch.

7.15 Vzdialenosti uvedené pri popisoch v katalógu sú iba orientačné. Fotky izby pri jednotlivých hoteloch sú orientačne- jednotlivé hotely môžu disponovať rôznymi typmi a zariadeniami izieb.

7.16 Časy trvania transferov (letisko – hotel, hotel – letisko) závisia od aktuálneho stavu cestnej premávky a rozvozu objednávateľov do viacerých hotelov. Za svoju batožinu si zodpovedá každý objednávateľ sám, odporúčame presvedčiť sa o jej naložení do autobusu pred odchodom transferu.

7.17 K realizácii transferu v rámci SR (t.j. transfer na letisko a z letiska) je potrebný minimálny počet osôb 8. V prípade, že si objednávateľ objedná transfer a z dôvodu nesplnenia podmienky minimálneho počtu osôb bude transfer zrušený, objednávateľovi bude refundovaná uhradená suma za transfer. Objednávateľ nemá nárok na žiadnu ďalšiu finančnú ani inú kompenzáciu.

## ČL. 8) ZMENY DOHODNUTÝCH SLUŽIEB A ICH DÔSLEDKY

8.1 CK AZUR REIZEN je oprávnená uskutočniť operatívne zmeny jednotlivých služieb oproti objednanému obsahu cestovnej zmluvy, ktoré sú nevyhnutné a ktoré CK AZUR REIZEN nespôsobilá, ale boli zapríčinené z dôvodu vyššej moci, zmeny u zahraničných partnerov, dopravcov, pri prekňhovaní hotela atď.

8.2 CK AZUR REIZEN si vyhradzuje právo zrušenia zájazdu, pokiaľ nebol dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu, t.j. 50 osôb. O tejto situácii je CK AZUR REIZEN povinná včas informovať objednávateľa, najneskôr ale 21 dní pred začatím zájazdu. K takýmto situáciám však prichádza iba veľmi zriedka.

8.3 Pri zmene miesta odchodu alebo príchodu zo strany CK AZUR REIZEN prevezme CK AZUR REIZEN náklady spojené s náhradnou dopravou do výšky vlakového cestovného II. triedy, resp. autobusového cestovného.

8.4 V prípade zmeny rezervácie zmluvného ubytovania, ku ktorému príležitostne dochádza vo všetkých turistických oblastiach, bude objednávateľovi poskytnuté ubytovanie v ubytovacom zariadení rovnakej alebo vyššej kategórie. Obdobný postup je i vtedy, pokiaľ v zmluvnom ubytovacom zariadení dôjde k závažnému zhoršeniu ubytovacích či stravovacích podmienok (napr. zahájenie rekonštrukčných prác). Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom ubytovania v nižšej ubytovacej kategórii, než je uvedené v cestovnej zmluve, je CK AZUR REIZEN povinná rozdiel ceny medzi poskytnutými a objednanými službami vrátiť objednávateľovi. Takéto prípady sa ohladu iba ojedinele a CK AZUR REIZEN pristupuje k takému spôsobu riešenia výlučne vtedy, keď sú všetky ostatné možnosti vyčerpané alebo nerealizovateľné. Za dodržanie cestovnej zmluvy sa považuje stav, keď náhradné ubytovanie je minimálne rovnakej hotelovej kategórie, bez ohľadu na ďalšie okolnosti. 8.5 CK AZUR REIZEN je oprávnená vo výnimočných prípadoch pristúpiť k okamžitej zmene programu a to z dôvodu vyššej moci, rozhodnutia štátnych orgánov, mimoriadnych nepredvídateľných okolností atď. Objednávateľ nemôže za vyššie spomínaných okolností trvať na dodržaní pôvodnej zmluvy.

8.6 Vyššie uvedené zmeny nie sú dôvodom k reklamácií alebo k odstúpeniu od zmluvy. V prípade, že objednávateľovi bola poskytnutá plná náhrada objednaných služieb, ďalšie nároky objednávateľa voči CK AZUR REIZEN sú vylúčené.

8.7 V prípade, že CK AZUR REIZEN je nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku cestovnej zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu cestovnej zmluvy. Objednávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí, alebo či od cestovnej zmluvy odstúpi bez storno poplatkov. Svoje rozhodnutie musí objednávateľ oznámiť CK AZUR REIZEN v lehote uvedenej v oznámení o zmene, v opačnom prípade bude zmena považovaná za akceptovateľnú zo strany objednávateľa, čo bude uvedené v takomto oznámení o zmene.

8.8 V prípade vyššie uvedených zmien zo strany cestovnej kancelárie musí byť objednávateľ v najkratšej možnej dobe o nich informovaný a bude mu ponúknutá prípadná náhrada. Objednávateľ nemôže za vyššie spomínaných okolností trvať na dodržaní pôvodnej zmluvy.

8.9 CK AZUR REIZEN môže na želanie objednávateľa, pokiaľ to je možné, prevádzkať zmeny podmienok zjednaných v cestovnej zmluve. Realizácia takýchto zmien podlieha zaplateniu poplatku vo výške a za podmienok uvedených v katalógu. Poplatky sa účtujú vždy za každú osobu, vrátane detí.

## ČL. 9) Odstúpenie od zmluvy, stornovacie podmienky a poplatky

9.1 Objednávateľ má právo kedykoľvek pred začiatkom zájazdu odstúpiť od cestovnej zmluvy s CK AZUR REIZEN. Oznámenie o odstúpení od cestovnej zmluvy je objednávateľ povinný písomne odovzdať v CK AZUR REIZEN, prípadne poslať doporučenou poštou. Rozhodujúci je dátum prijatia písomného oznámenia.

9.2 Pri odstúpení od zmluvy je objednávateľ povinný uhradiť nasledovné stornovacie poplatky a to za každého účastníka zájazdu:

- 35 EUR/ os. + poistenie od potvrdenia prihlášky do 60. dňa pred zahájením zájazdu
- 30% z celkovej ceny zájazdu + poistenie od 59. dňa do 31. dňa pred zahájením zájazdu
- 50% z celkovej ceny zájazdu + poistenie od 30. dňa do 21. dňa pred zahájením zájazdu
- 70% z celkovej ceny zájazdu + poistenie od 20. dňa do 15. dňa pred zahájením zájazdu
- 80% z celkovej ceny zájazdu + poistenie od 14. dňa do 7. dňa pred zahájením zájazdu
- 90% z celkovej ceny zájazdu + poistenie od 6. dňa do 3. dňa pred zahájením zájazdu
- 100% z celkovej ceny zájazdu + poistenie od 2. dňa pred zahájením zájazdu a v prípade, ak objednávateľ zruší zájazd v deň odletu, nedostaví sa k odletu, alebo odlet zmešká, alebo neodletí.

Výška storno poplatku z komplexného cestovného poistenia je vo všetkých prípadoch 100%.

9.3 Stornovacie poplatky sú splatné ihneď. CK AZUR REIZEN má právo odpočítať storno poplatky od zloženej zálohy alebo zaplatenej ceny.

9.4 CK AZUR REIZEN má právo okamžite odstúpiť od zmluvy v prípade:

- a) vážneho porušenia priebehu zájazdu objednávateľom, najmä, porušením právnych predpisov SR alebo hostujúcej krajiny zo strany objednávateľa. V takomto prípade nemá objednávateľ právo na vymáhanie alikvotnej čiastky z ceny služieb, ktoré neboli čerpané. Objednávateľ má ďalej povinnosť uhradiť CK AZUR REIZEN náklady vzniknuté v súvislosti s jeho spiatočnou prepravou.
- b) zrušenia zájazdu v dôsledku zásahu vyššej moci a kvôli príčinám, ktorým CK AZUR REIZEN nemohla zabrániť. CK AZUR REIZEN je prisudzované právo na úhradu dovtedy poskytovaných služieb.
- c) zrušenia zájazdu v súlade s bodom 8.2

## ČL. 10) ZMENY V KNIHOVANÍ

10.1 Na základe želania objednávateľa môže CK AZUR REIZEN previesť zmeny v knihovaní zájazdu, pokiaľ je možné tieto zmeny realizovať a pokiaľ objednávateľ uhradí potrebné náklady, ktoré v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú podľa nižšie uvedených taríf. Tieto poplatky sú splatné ihneď.

10.2 Pri zmene objednávateľa, resp. spolecestujúcej osoby, na základe želania objednávateľa, je tento povinný uhradiť:

- 35 EUR / os. ak sa meno nahlásenej osoby v cestovnej zmluve nezohoduje s menom uvedeným v cestovnom pase (a zároveň sa dokázateľne jedná o rovnakú osobu),
- 35 EUR / os. ak zmena bola oznámená viac ako 30 dní pred odletom
- 70 EUR / os. ak zmena bola oznámená v období 30 dní a menej pred odletom

Pôvodný objednávateľ i nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny a úhradu nákladov, ktoré CK AZUR REIZEN vzniknú v súvislosti so zmenou. Oznámením o zmene zároveň nový objednávateľ prehlasuje, že je oboznámený so Všeobecnými podmienkami CK AZUR REIZEN, súhlasí s nimi a prijíma ich.

10.3 Pri zmene termínu odletu, resp. príletu, na základe želania objednávateľa, je tento povinný uhradiť:

- 35 EUR / os. ak zmena bola oznámená viac ako 30 dní pred odletom
- 70 EUR / os. ak zmena bola oznámená 30 – 21 dní pred pôvodným odletom
- sumu podľa stornovacích podmienok (bod 9.2) CK AZUR REIZEN, ak zmena bola oznámená menej ako 20 dní pred pôvodným odletom, resp. príletom. Zmena termínu sa vzťahuje výlučne na termín v rovnakom kalendárnom roku.

10.4 Pri zmene hotela, na základe želania objednávateľa, je tento povinný uhradiť jednorazový poplatok:

- 70 EUR ak zmena bola oznámená viac ako 30 dní pred odletom
- 100 EUR ak zmena bola ohlásená 30 a menej dní pred odletom, resp. v čase pobytu

V prípade, že objednávateľ má záujem o zmenu hotela priamo na mieste v čase dovolenky, budú mu presné cenové podmienky poskytnuté na základe individuálnej požiadavky a reprodukované prostredníctvom miestneho delegáta.

10.5 V prípade, ak sa meno nahlásenej osoby v cestovnej zmluve nezohoduje s menom uvedeným v cestovnom pase (a zároveň sa dokázateľne jedná o rovnakú osobu), je tento povinný pred vystavením nových cestovných dokladov uhradiť CK AZUR REIZEN poplatok vo výške 35 EUR / os.

10.6 Pri zmene obdobia platnosti darčekovej poukážky je objednávateľ povinný uhradiť jednorazový poplatok 50 EUR. Nové obdobie platnosti môže byť zmenené výlučne v období rovnakého kalendárneho roku.

10.7 Pri stornovaní transferu menej ako 30 dní pred odletom je objednávateľ povinný uhradiť stornopoplatok 10 EUR / os. V prípade, že objednávateľ sa k odjazdu transferu nedostaví v stanovený čas, je tento potrebný uhradiť rovnakú sumu vo výške 5 EUR / os.. V prípade, že sa objednávateľ nedostaví k odjazdu transferu dlhšie ako 15 minút po stanovenom čase odchodu, stráca objednávateľ nárok na využívanie transferu bez akejkoľvek náhrady.

## ČL. 11) POISTENIE

11.1 CK AZUR REIZEN má povinné zmluvné poistenie zájazdu pre prípad úpadku, v zmysle zákona č. 281 / 2001 Z. z.

11.2 Objednávateľ má možnosť zabezpečiť si prostredníctvom CK AZUR REIZEN komplexné cestovné poistenie, pričom zmluva o poistení vzniká výhradne medzi poisťovňou a objednávateľom, preto prípadnú poistnú udalosť rieši objednávateľ priamo s poisťovňou. Informácie o rozsahu a podmienkach zmluvného poistenia zájazdu, rozsahu poistného plnenia, o podmienkach na plnenie nároku objednávateľa, o poisťiteľovi, s ktorým má CK AZUR REIZEN uzatvorené povinné zmluvné poistenie zájazdu, ako aj o možnosti uzatvoriť individuálne poistenie objednávateľa na cestu a pobyt vrátane poistenia pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od cestovnej zmluvy, budú objednávateľovi poskytnuté inou písomnou formou.

## ČL. 12) VŠEOBECNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

12.1 Všeobecné podmienky pre účasť na zájazdoch platia pre všetky zájazdy organizované CK AZUR REIZEN a nadobúdajú platnosť dňom 15.10. 2015.

12.2 Všeobecné podmienky CK AZUR REIZEN sú záväzné pre obe zmluvné strany.

12.3 Objednávateľ svojím podpisom na cestovnej zmluve potvrdzuje, že je so Všeobecnými podmienkami CK AZUR REIZEN oboznámený a v plnom rozsahu ich prijíma a to i v zastúpení všetkých prihlásených osôb.

12.4 Všetky údaje uvedené v katalógu CK AZUR REIZEN o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú skutočnostiam a informáciám CK AZUR REIZEN známym v čase jeho tlače. CK AZUR REIZEN si vyhradzuje právo na ich zmenu. Hotelové zariadenia majú uložené v kompetencii zmeny súvisiace so spoplatnením služieb bez upovedomenia cestovnej kancelárie.

Prípadné zmeny a aktualizácie sú zverejňované na [www.azurreizen.sk](http://www.azurreizen.sk). Katalóg, cenník, [www.azurreizen.sk](http://www.azurreizen.sk) a dodatočné písomné ponuky CK AZUR REIZEN sú jedinou oficiálnou formou informácií o produktoch CK AZUR REIZEN, pričom CK AZUR REIZEN nezodpovedá za nepresné informácie nadobudnuté z iných zdrojov.