

INFORMACE K ZÁJEZDU PODLE VYHLÁŠKY 122/2018 SB. O VZORECH FORMULÁŘŮ PRO JEDNOTLIVÉ TYPY ZÁJEZDŮ A SPOJENÝCH CESTOVNÍCH SLUŽEB

Soubor služeb cestovního ruchu, které jsou Vám nabízeny, představují zájezd podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, který provádí směrnici (EU) 2015/2302.

Budete moci uplatnit veškerá práva, která pro Vás vyplývají z právních předpisů Evropské unie týkajících se zájezdů.

Cestovní kancelář AZZURRO TOUR OPERATOR s.r.o. Starobrněnská 3, 602 00 Brno, IČO: 60697903 ponese plnou zodpovědnost za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu. Cestovní kancelář AZZURRO TOUR OPERATOR s.r.o. Starobrněnská 3, 602 00 Brno, IČO: 60697903 má ze zákona povinnost zajistit ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka), na základě které Vám budou vráceny usku-tečněné platby za služby, které Vám nebyly poskytnuty z důvodu jejího úpadku, a pokud je součástí zájezdu doprava, bude zajištěna Vaše repa-triace. Základní práva zákazníka podle zákona č. 159/1999 Sb. a zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník):

– Před uzavřením smlouvy o zájezdu obdrží zákazník všechny nezbytné informace o zájezdu podle § 9a zákona č. 159/1999 Sb., o některých pod-mínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, tj. např. místo určení cesty nebo pobytu, dopravní prostředky, ubytování, stravování a další.

– Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí všech cest-ovních služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu.

– Zákazník obdrží tel. číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním mís-tu, kde se může spojit s CK nebo CA, která zprostředkovává prodej zájezdu.

– Zákazník může s přiměřeným předstihem a případně po uhrazení dodatečných nákladů postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu.

– Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě konkrétního zvýšení nákladů (napří-klad cen pohonných hmot) a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě o zájezdu, a to nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu. Překročí-li cen-ové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit. Vyhradí-li si CK právo na zvýšení ceny zájezdu, má zákazník v případě snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu.

– Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) a získat zpět veškeré platby, pokud došlo k výrazné změně jakéhokoliv zásadního prvku zájezdu, s výjimkou ceny. Pokud CK před zahájením poskytování zájezdu tento zájezd zruší, má zákazník právo na vrácení ceny zájezdu a případně na náhradu škody.

– Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) před zahájením zájezdu, jestliže v místě určení cesty nebo po-bytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu (například vyskytnou-li se v místě určení cesty nebo pobytu závažné bezpečnostní problémy, které by mohly zájezd ovlivnit).

– Zákazník může před zahájením poskytování zájezdu od smlouvy odstou-pit, pokud zaplatí přiměřené a zdůvodnitelné odstupné (storno poplatek).

– Pokud nelze po zahájení poskytování zájezdu poskytnout jeho podstatné prvky v souladu se smlouvou, musí být zákazníkovi nabídnuto vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Zákazník může od smlouvy odstou-pit bez zaplacení odstupného (storno poplatku), pokud nejsou služby poskytovány v souladu se smlouvou, přičemž tato skutečnost podstatně ovlivňuje plnění služeb zahrnutých do zájezdu a CK neposkytla vhodné náhradní řešení.

– V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu má zákazník právo na slevu z ceny zájez-du, náhradu škody nebo obojí.

– CK má povinnost poskytnout pomoc, pokud se zákazník ocitne v nesnážích.

– Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku, bude zákazníkovi vrácena za-placená záloha nebo cena zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájez v případě neuskutečnění zájezdu, nebo rozdíl mezi zaplace-nou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že k úpadku došlo po zahájení poskytování zájezdu. Ocitne-li se CK v úpadku po zahájení poskytování zájezdu a je-li součástí zájezdu do-prava, bude zajištěna repatriace zákazníka. Cestovní kancelář AZZU-RRRO TOUR OPERATOR s.r.o. Starobrněnská 3, 602 00 Brno, IČO: 60697903 si zajistila ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky) u subjektu UNIQA pojišťovna, a.s., Evropská 136/810, 160 12 Praha 6, IČO: 492 404 80, www.uniqa.cz, zastoupené společností FIDUCIA s.r.o., Hlavní 681/97, 141 00 Praha 4, IČO: 270 82 121, www.fiducia.cz (kontaktní údaje: FIDUCIA, s.r.o, Národní třída 10, 110 00 Praha 1, tel. číslo +420 272 101 020, e-mail fiducia@fiducia. cz). Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že byly služby odepřeny z důvodu úpadku CK.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 je provedena v českém právním řádu zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmín-kách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění zákona č. 111/2018 Sb. a § 2521 až 2549a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění zákona č. 111/2018 Sb. dostupnými na webo-vých stránkách Ministerstva pro místní rozvoj www.mmr.cz ; tato forma zveřejnění má informativní charakter.

DŮLEŽITÉ PRAKTICKÉ INFORMACE

1. CENY, PŘÍPLATKY A SLEVY

a) uvádíme dva druhy cen – u apartmánů (platí nadále i pro mobilhomey a bunga-lowy) a u hotelů. V případě apartmánů bývá cena uvedena za celý apartmán a pro určitý počet osob, tento počet je uveden v tabulce a typologie a není možné jej překročit. V případě hotelů bývá cena uvedena za jednu osobu ve většině případech ve dvoulůžkovém pokoji. Pokud není uvedeno jinak, jsou pobyty týdenní, dny nástupu a odjezdu jsou sobota - sobota. U některých období a ubytovacích kapacit je možný i kratší, případně delší pobyt. Tato možnost bývá uvedena u jednotlivých kapacit v kolonce nástup/odjezd.

b) poplatky na místě: u většiny kapacit je nutné počítat se složením kauce při příjezdu a u některých kapacit též s povinným poplatkem za úklid a dezinfekci apartmánu, klubovnu, kartou, spotřebu vody, plynu a elektrí-ny, agenturní poplatek a pobytovou taxu. Doporučujeme vždy si pozor-ně přečíst popisy k nabízeným kapacitám a cenové tabulky.

c) příplatky/k dokoupení: u většiny tabulek jednotlivých ubytovacích kapa-cit jsou uvedeny případné příplatky za další služby. Některé z příplatků jsou povinné.

d) slevy: doporučujeme všimát si záložky „Slevy“, která se vyskytuje u ubytovacích kapacit, které nabízí určité slevy. Nejčastěji se vyskytují slevy typu 7=6, 14=12 atd. Tímto druhem slev máte možnost ušetřit na ceně bez zkracování pobytu. Např. 7=6 znamená, že pobyt je na 7 nocí, ale platit budete pouze 6 nocí atd. U slevy typu 7=6 se vždy odečítají nejlevnější noci. Upozorňujeme, že týdenní ceny zobraze-né v týdenních cenících na webových stránkách mohou být složeny z různých cen za jednotlivé noci, a proto ne vždy lze týdenní cenu jen vydělit sedmi a vynásobit příslušným počtem nocí. Dalším nejčastěj-ším typem slev je např. - 5% při objednání do určitého data. Tuto slevu je tedy možné uplatnit, pokud je do daného data podepsána smlouva o zájezdu/objednávka služeb mezi CK a klientem a je zaplacená zá-loha z pobytu. Dětské slevy u hotelových kapacit se vždy týkají 3., případně 4. lůžka (neboli příštýlky) při obsazení pokoje dvěma platícími osobami, není-li uvedeno jinak. V cenové tabulce u jednotlivých hote-lů je vždy uvedeno věkové rozmezí a výše slev pro dítě. V některých hotelech nebo apartmánech mohou mít děti do určitého věku pobyt zdarma. Jedná se o děti, které jsou ubytovány bez nároku na lůžko a stravu, není-li uvedeno jinak. Pro tyto děti bývá možné půjčit si za poplatek dětskou postýlku. Tato informace bývá také uvedena u ceno-vé tabulky.

2. PŘÁNÍ A POŽADAVKY

O přidělování jednotlivých apartmánů a jednotlivých pokojů v hotelech rozhoduje zahraniční ubytovatel. Vždy se snaží klientům vyhovět, ale jedná podle svých možností. Eventuální požadavky klientů musí být nah-lášený v CK už při rezervaci pro zjištění možnosti (např. dva apartmány vedle sebe). Ovšem CK Azzurro garantuje pouze požadavky podmíněné příplatkem, tyto jsou uvedeny u jednotlivých ubytovacích kapacit. Ostatní požadavky si CK vyhraduje zajistit pouze v míře zajištěné italským uby-tovatelem.

3. APARTMÁNY

a) apartmány bývají vybaveny tak, jak je vždy uvedeno u popisu jednotlivé kapacity. Ve většině případů jsou vybaveny jednoduše a účelně podle vkusu jednotlivých majitelů. Mají základní nábytek jako jsou skříňe, noční stolky, postele, v obývacím pokoji pak jídelní stůl a židle. Standardní ku-chyňský kout je vybaven lednicí, plynovým nebo elektrickým vařičem

a základním nádobím. Zpravidla nejsou vybaveny ložním prádlem, čistícími prostředky, ručníky a utěrkami (viz informace u jednotlivých pobytových míst). Ve většině pobytových míst je možno zapůjčit si za poplatek ložní prá-dlo (tj. zpravidla dvě prostěradla a jeden povlak na polštář). Protože klienti hradí cenu za celý apartmán, nebude k nim nikdy umístěn cizí spolubydlíci. Maximální počet osob v jednom apartmánu je vždy uveden v cenové ta-bulce u typologie (např. bilo 4 apod.). Tento počet nesmí být překročen, pokud není předem v CK domluvena příštýlka. Do celkového počtu lůžek se zahrnují lůžka rozkládací (nebo vyklápěcí či vysouvací) a všechna lůžka v apartmánu jsou považována za plnohodnotná lůžka, je na objednavate-li, aby naznal, zda jsou vhodná pro zamýšlené účastníky. Rozložení lůžek u jednotlivých pokojích může být částečně změněno, jejich počet ale vždy odpovídá typu apartmánu. V případě patrových postelí mohou být některé z horních lůžek bez zábran.

b) úklid: apartmán je nutné po ukončení pobytu předat dobře uklizený. U některých ubytovacích kapacit je závěrečný úklid za povinný popla-tek, někde je již v ceně a u některých případech je možné si jej dokoupit. V každém případě musí klienti uklidit kuchyňský kout (odmražená a čis-tá chladnička, umyté a uklizené nádobí a vynesené odpadky). Klienti, kteří závěrečný úklid provádějí sami, musí navíc umýt podlahu včetně balkonové terasy, a sociální zařízení. Po odevzdání apartmánu pro-vádí italská agentura kontrolu a v případě, že apartmán není dostatečně uklizen, strhává částku za úklid z vratné kauce.

c) vratná kauce: ihned po příjezdu je klient povinen zaplatit v italské agen-tuře kauci, která je uvedena jak na příslušné webové stránce azzurro.cz, tak v ubytovacím poukazu (voucheru). V případě, že je apartmán vrácen ve stavu, v jakém byl klientovi předán, je kauce v plné výši vrácena.

4. HOTELE

a) u každého hotelu je uvedena i jeho kategorizace pomocí hvězdiček. Čím více hvězdiček je u hotelu uvedeno, tím kvalitnější poskytute hotel služ-by. Každá země má vlastní kategorizaci hotelového ubytování, stejně tak stravovací návyky.

b) pokoje jsou v základní nabídce dvoulůžkové s možností třetího a čtvrté-ho lůžka, kterými mohou být gauč, lehátko, rozkládací lůžko nebo pat-rová postel (3. lůžko je zpravidla pro osoby dospělé, 4. lůžko max. pro větší děti). Přidělování jednotlivých pokojů je záležitostí recepcie. U ně-ktých hotelů je možnost objednat si např. pokoje s výhledem na moře za příplatek, ale i tak nejde o objednání konkrétního pokoje či poschodí. Pokud není uvedeno jinak, nejsou pokoje vybaveny chladničkou, klima-tizací, trezorem, TV nebo fénem.

c) stravování: pokud je u popisu uvedena kontinentální snídaně, jedná se o jed-noduchou snídani skládající se z pečiva, másla, džemu (případně salámu, sýru nebo sladkého pečiva) a nápoje (káva, čaj nebo džus). Italská snídaně je sladká a skládá se z croissantu (nebo jiného sladkého pečiva) a cappuccina. Snídaně bývá ve většině případů formou bufetu, tj. formou švédského stolu. Skládá se většinou ze surovin kontinentální snídaně, je možné je jíst v neo-mezeném množství a samoobslužnou formou. Obědy a večeře bývají formou výběru z menu a jsou bez nápojů (pokud není uvedeno jinak).

5. BAZÉNY

O době provozu bazénu rozhoduje ubytovatel, obvykle bývá v provozu cca od začátku června do poloviny září. Na základě počasí nebo obsazenos-ti nebo z jiných technických důvodů může být provoz bazénu přerušen i v průběhu sezony nebo ukončen před jejím koncem. V době siesty (cca

12:00 – 16:00) jsou bazény zpravidla uzavřeny. Většinou je pro užívání ba-zénu povinná koupací čepice. Klienti ubytovaní v ubytovacích kapacitách bez bazénu nesmějí používat bazén u jiných objektů, pokud není uvedeno jinak v popisu jednotlivých kapacit.

6. PLÁŽOVÝ SERVIS A PLÁŽE

Veškeré informace o typu pláže jsou vždy uvedeny u jednotlivých letovisek. Volná pláž je výraz pro pláž bez lehátek a slunečníků, kam mají přístup všichni klienti. Pokud je uvedena pláž placená, je nutné si za poplatek pro-najmout plážový servis, tj. slunečník a dvě lehátka nebo slunečník, lehátko a křesílko, nebo slunečník a dvě křesílka. U některých ubytovacích kapacit je pláž privátní vybavena plážovým servisem, k používání pouze pro hosty dané ubytovací kapacity. Některé italské agentury nebo hotely mají pro své klienty plážový servis se slevou, v některých případech je již zahrnut v ceně (o umístění plážového servisu v řadách od moře rozhoduje ubytovatel nebo provozovatel pláže). O provozní době pláží a plážových servisu rozhoduje jejich provozovatel, a to na základě počasí a obsazenosti, obvykle bývají v provozu cca od začátku června do poloviny září, a to i včetně ubytovacích kapacit, kde je plážový servis zahrnut v ceně ubytování. Plážový servis je v některých případech možné objednat a zaplatit přímo v CK, většinou je však nutné ho zakoupit na místě.

7. ZAČÁTEK A UKONČENÍ POBYTU

Základní doba pobytu je vždy týdenní, nástup sobota, odjezd sobota (pokud není uvedeno jinak). Nástup na ubytování je vždy v odpoledních hodinách cca od 16:00 do 19:30 hod. Odevzdání apartmánu a předání klí-čů při ukončení pobytu je nutné zpravidla do 9:00 hod. (dle vnitřního řádu jednotlivých italských agentur). Čas nástupu a ukončení pobytu je uveden u jednotlivé ubytovací kapacity a také v ubytovacím poukaze. V den nástu-pu není agentura povinna vydat klíče v jiné době (ani dříve, ani později), než je uvedeno ve voucheru. V případě zpoždění je třeba včas upozornit asistenční službu na kontaktní lince s český mluvícím operátorem, která ovšem neodpovídá za eventuální neposkytnutí služeb ze strany italského partnera, způsobeného opožděným příjezdem. Nástupní den na ubytování a poslední den ubytování jsou určeny primárně k přepravě a administra-tivním úkonům spojeným s předáním ubytovací jednotky, nikoli k vlastní rekreaci. V celé Itálii je v době od cca 12:00 – 16:00 hod. doba tzv. siesty. V tuto dobu jsou agentury, banky a obchody zavřeny.

8. PRAVIDLA A ZÁSADY POBYTU

Po dobu pobytu jsou klienti povinni dodržovat vnitřní řád a respektovat místní normy týkající se veřejného klidu a pořádku. Při odjezdu klient zod-povídá za stav apartmánu a je povinen odevzdat apartmán uklizený, bez odpadků a všeho nádobí musí být umyto. Během pobytu se dodržuje noční klid daný vnitřním řádem jednotlivé agentury, ve většině případů od 22:00 do 7:00 hod. a také klid během siesty cca od 12:00 do 16:00 hod. Je zakázáno vřeset ručníky, deky a jakékoli prádlo přes balkonové zábradlí. Odpadky se vyhazují do igelitového pytle a v něm do kontejnerů, které jsou rozmístěny u ulicích.

9. DOVOLENÁ SE ZVÍŘATY

U ubytovacích kapacit uvádíme, zda je možný pobyt se zvířaty. Pokud chtějí klienti cestovat se zvířaty, je nutné toto předem nahlásit v CK. Do-mácí zvířata musí mít povinné mezinárodní očkovací průkaz, stáří vaki-nace v rozmezí 12 - 20 dnů. Domácí zvířata mají zakázaný vstup na pláž,

k moři mají přístup jen na vymezených plážích. V residencích, hotelech a na prostranstvích vilových komplexů musí být pouze na vodítku v doprovodu svého pána. U některých ubytovacích kapacit jsou zřízeny speciální boxy s vyběhem.

10. PARKOVÁNÍ

Parkovací místa jsou určena pro osobní vozy standardní velikosti, obvykle do 5 m délky a do 1,80 m výšky. V případě většího vozu je nutné se dopředu informovat na velikost parkovacího místa a případně počítat s tím, že bude nutné parkovat mimo areál a na vlastní náklady. V případě hotelů může být požadováno odevzdání klíčů na recepci. V takovém případě je nezbytné vyhovět.

11. DELEGÁT V ČESKÉM NEBO SLOVENSKÉM JAZYCE

Ne ve všech lokalitách je přítomen delegát, o jeho přítomnosti informuje popis u dané ubytovací kapacity. Pokud v místě je, kontakt na něj obdrží klient společně s ubytovacím poukazem. Delegát není osobně přítomen u přebírání klíčů klienty, v den příjezdu je pro všechny k zastžení na mobilním čísle. Delegát nemusí být osobně přítomen každý den, v letovisku je však nejméně dva dny v týdnu, v ostatních dnech je v jiných letoviscích, vždy je ale na mobilním telefonu. Kde není přítomen delegát, komunikují klienti přímo s pracovníky italské agentury nebo hotelu. Místní pracovníci hovoří kromě italštiny většinou i německy nebo anglicky. Ať už je k dispozici delegát nebo není, klienti vždy obdrží v pokynech na cestu telefonní číslo na kontaktní mobilní linku s český hovořícím zástupcem CK v brněnské kanceláři, na kterou se mohou obrátit v případě problémů s komunikací či při složitějších vysvětlováních, kdy pracovník může pomoci s překladem. Rádi vám pomůžeme i s nenadálými situacemi při cestě na italském území. V autobusech bývá přítomen technický doprovod, který pomáhá se zajištěním organizace autobusové dopravy, zejména v záležitostech týkajících se nástupu, výstupu či přestupu cestujících. Technický doprovod neplní roli stevarda zajišťujícího občerstvení a další služby během cesty, ani nenahrazuje funkci delegáta v místě pobytu. Technický doprovod je pracovníkem CK Azzurro pouze u jím vypravovaných autobusů.

12. UBYTOVACÍ DOKLADY

Po zaplacení celkové platby objednaných služeb obdrží klienti e-mailem či přímo v CK nejpozději sedm dnů před stanoveným termínem odjezdu ubytovací poukaz (voucher), který obsahuje všechny nezbytné údaje o zaplacených službách. Zároveň klient obdrží pokyny na cestu a mapku místa pobytu.

13. OBECNÉ INFORMACE

Elektrika a elektrické zásuvky jsou v Itálii jiné než v České republice. Naši tenkou dvojvidlicí je možné do italských zásuvek dát, na ostatní druhy je nutné zakoupit tzv. adaptér. Napětí elektrických zásuvek je 220 V. Voda z kohoutků je pitná, ale i tak doporučujeme pro přímou konzumaci kupovat balenou vodu. Doporučujeme nenechávat peníze a cennosti v apartmánech a hotelových pokojích, při odchodu zatahujte rolety. V jižních zemích, ke kterým patří i Itálie, se může vyskytovat hmyz jako jsou komáři apod. Vezměte si proto s sebou repelenty k hubení hmyzu.

14. CESTOVNÍ DOKLADY

Od 1.5.2004 se do Itálie cestuje s platným cestovním pasem (včetně dětí) nebo občanským průkazem. Pas musí být platný následujících šest měsíců po návratu do České republiky. U řidičů se vyžaduje technický průkaz vozidla, řidičský průkaz, zelená karta.

15. VYOBRAZENÍ TYPOLOGIÍ

Publikované fotografie mají především ilustrační charakter, vyjma konkrétních domů u některých pobytových míst, neboť není možné zobrazit všechny nabízené ubytovací jednotky. Ubytovací zařízení, apartmány a pokoje však vždy odpovídají typu a popisu v katalogu.

typ mono



typ bilo



typ trilo



typ quadri

