

## Všeobecné zmluvné podmienky CK BELLA ITALIA®

Zmluvné vzťahy medzi ANNA RAFFAELLI – BELLA ITALIA® a zákazníkmi (jednotlivci a organizácie) sa riadia týmito podmienkami, ktoré sú záväzné pre obidve strany:

### **Objednávka zájazdu**

Zákazníci sa zúčastňujú na zájazdoch a pobytoch organizovaných CK ANNA RAFFAELLI – BELLA ITALIA® na základe písomnej objednávky. V prípade jednotlivca sa za objednávku považuje riadne vyplnená prihláška, v prípade organizácie je to objednávka podpísaná oprávneným zástupcom.

### **Rezervácia miest**

Miesta je možné rezervovať osobne, e-mailom alebo telefonicky. Rezervácia sa ruší, ak do dohodnutého termínu nie je doručená písomná prihláška alebo objednávka, a nie je uhradená záloha.

### **Úhrada ceny zájazdu**

Po odovzdaní prihlášky – objednávky zaplatí objednávateľ zálohu vo výške 50 % z ceny zájazdu. Týmto sa prihláška – objednávka považuje za záväznú.

Najneskôr do 45 dní pred nástupným termínom musí byť uhradená celá cena zájazdu. V prípade nesplnenia tejto podmienky má CK právo odstúpiť od zmluvy a obsadiť miesto iným klientom. V prípade voľnej kapacity je možné prihlásiť sa na zájazd do 24 hodín pred odchodom po zaplatení celej ceny zájazdu priamo v CK. Zájazd môže byť uhradený v hotovosti v CK, poštovou poukážkou alebo bankovým prevodom na účet ANNA RAFFAELLI – BELLA ITALIA.

**Číslo účtu: VÚB 130041062/0200. Pri platbe treba uviesť meno, priezvisko a variabilný symbol.**

### **Cestovné doklady**

Cestovným dokladom sa rozumie platný cestovný pas alebo občiansky preukaz. Za správnosť a úplnosť cestovných dokladov zodpovedá zákazník.

## Poistné

Účastníci zájazdov a pobytov sú poistení, ak je to v podmienkach zájazdu výslovne uvedené. Vo všetkých ostatných prípadoch má zákazník možnosť pripoistenia alebo dojednania rozsahu poistenia s poisťovňou KOOPERATÍVA podľa vlastnej požiadavky. CK BELLA ITALIA® je poistená voči insolventnosti v zmysle Zákona č. 281/2001 v poisťovni KOOPERATIVA, a.s. Vienna Insurance Group.

## Storno podmienky

Ak zákazník odstúpi od zmluvy o účasti na zájazde, ANNA RAFFAELLI – BELLA ITALIA® účtuje tieto stornopoplatky:

- 30 EUR/osoba – základný stornovací poplatok, ak zákazník odvolá svoju účasť v čase od záväzného potvrdenia objednávky do 60 dní pred nástupným termínom
- 30 % z ceny zájazdu, ak zákazník stornoval v dobe 60-45 dní pred nástupom na zájazd
- 50 % z ceny zájazdu, ak zákazník stornoval v dobe 44-30 dní pred nástupom na zájazd
- 80 % z ceny zájazdu, ak zákazník stornoval v dobe 29-14 dní pred nástupom na zájazd
- 99 % z ceny zájazdu, ak zákazník stornoval v dobe 13 dní pred nástupom na zájazd vrátane.

Storno objednávky alebo zrušenie účasti na zájazde vykoná zákazník osobne alebo písomne. Pre stanovenie stornopoplatku je rozhodujúce písomné potvrdenie CK.

ANNA RAFFAELLI – BELLA ITALIA® ďalej účtuje všetky náklady vzniknuté v súvislosti so stornom, ak tieto prevyšujú stanovený storno poplatok. Za storno sa považuje aj zmena termínu zájazdu.

## Zmeny zmluvných podmienok

V prípade, ak ANNA RAFFAELLI – BELLA ITALIA® zruší zájazd, oznámi túto skutočnosť ihneď zákazníkovi a vráti mu celú zaplatenú sumu za zájazd. Ak CK zmení cenu, program alebo termín zájazdu, je povinná túto skutočnosť ihneď oznámiť zákazníkovi. Zákazník má právo odstúpiť od zmluvy, ak sa cena zvýši o viac ako 10 % a ak dôjde k zmene ubytovania na nižšiu kategóriu. V takomto

prípade ANNA RAFFAELLI – BELLA ITALIA® vráti zákazníkovi celú platbu za zájazd. Zákazník nemá právo na vrátenie platby za služby, ktoré nečerpal vlastnou vinou.

### **Reklamácia**

Ak služby objednané a zaplatené zákazníkom neboli poskytnuté v dohodnutom rozsahu a kvalite, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Klient je povinný reklamovať závalu priamo na mieste u vlastníka objektu. O uplatnení reklamácie musí byť vyhotovený písomný záznam. V prípade, že nie je možné závalu odstrániť ihneď na mieste, musí zákazník uplatniť svoje právo písomne v CK ANNA RAFFAELLI – BELLA ITALIA® bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu. Cestovná kancelária je povinná rozhodnúť a vyjadriť sa o reklamácií neodkladne, najneskôr však do 30 dní od jej prijatia.

### **Záverečné ustanovenia**

Zákazník svojím podpisom na prihláške potvrdzuje, že podmienky sú mu známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.

Súhlasím so spracovaním a uchovaním mojich osobných údajov v spoločnosti ANNA RAFFAELLI – BELLA ITALIA®. Poskytnuté údaje môžu byť spracované pre účely databázy klientov CK a poisťovne KOOPERATIVA, a.s. Vienna Insurance Group v zmysle zákona č. 428/2002 Zb. o ochrane osobných údajov a v súlade s platnými zákonmi SR od 1.7. 2015.

### **Dôležité upozornenie**

Za **dodatočnú** zmenu služieb (aj minimálnu) a dodatočné pripoistenia si CK BELLA ITALIA® vyhradzuje právo účtovať manipulačný poplatok 17 EUR.