

## VŠEOBECNÍ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE SUNFLOWERS agency, s.r.o.

### I. Smluvní vztah

1. Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří (dále jen "CK") a objednavatelem vzniká na základě objednavatelem řádně uzavřené smlouvy o obstarání zájezdu, potvrzené CK nebo jinou zplnomocněnou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, které zprostředkovávají služby CK, a zaplacením úplné ceny za objednané služby. Objednavatelem je osoba, která s CK uzavře smlouvu o zájezdu nebo osoba, v jejíž prospěch se smlouva o zájezdu podepsala, nebo osoba, na niž se zájezd v souladu s čl. III. bod 1d) převedl.
2. Součástí smlouvy jsou všechny písemné doklady, které objednavatel od CK obdrží, a to zejména smlouva o obstarání zájezdu, voucher a písemné pokyny - podrobnější informace o zájezdu, pobytu nebo objednaných službách (dále jen „smlouva“).
3. Podpisem smlouvy o obstarání zájezdu objednavatel potvrzuje, že se obeznámil se zněním smlouvy a bezvýhradně s ní souhlasí.
4. Tyto smluvní podmínky cestovní kanceláře SUNFLOWERS agency, s.r.o., jsou neodlučitelnou součástí smlouvy o obstarání zájezdu.

### II. Cena služeb a platební podmínky

1. Cenou za zájezd a všechny služby, které si objednavatel objednal nebo které jsou zahrnuté do zájezdu (dále jen "cena zájezdu") se rozumí celková cena uvedená ve smlouvě. Ze slev, poskytovaných CK, má objednavatel nárok jen na ty, které jsou v platnosti ke dni vzniku smluvního vztahu.
2. Při poskytování slev pro děti je rozhodující věk dítěte k poslednímu dni zájezdu, resp. ukončení čerpání služeb. Právo na řádné poskytnutí všech objednaných služeb vzniká objednavateli až zaplacením úplné ceny zájezdu a splněním ostatních podmínek poskytnutí služeb včetně služeb spojených s peněžními operacemi (poplatky apod.)
3. CK má právo požadovat zaplacení 100 % ceny všech objednaných služeb ve lhůtě splatnosti uvedené ve smlouvě o obstarání zájezdu. Při platbě klienta bankovním převodem hradí všechny bankovní poplatky klient, v opačném případě je CK oprávněna zbývajícím sumu klientovi doúčtovat.
4. Za den zaplacení se považuje ten den, kdy byly finanční prostředky připsány na účet CK, resp. převzaty CK v hotovosti.
5. V případě nezaplacení úplné ceny za objednané služby ve stanovených lhůtách je CK oprávněna bez předchozího upozornění odstoupit od smlouvy a služby neposkytnout. Tímto ustanovením není dotknuto právo CK na náhradu škody a ušlého zisku.
6. CK má právo jednostranně zvýšit cenu služeb, a to nejpozději do 21 dní před termínem nástupu na zájezd, resp. začátku čerpání služeb v těchto případech:
  - a.) zvýšení dopravních nákladů včetně ceny pohonných hmot, je-li součástí zájezdu i doprava
  - b.) zvýšení plateb, spojených se zabezpečovanou dopravou, zejména letištní, silniční, přístavní a jiné poplatky, které jsou zahrnuté v ceně zájezdu nebo zabezpečovaných služeb,
  - c.) změny kurzu eura ke kurzu jiné měny použité při stanovování ceny zájezdu v průměru o víc než 5 %
7. V případě nevyhnutelnosti zvýšit cenu z důvodů podle předcházejícího bodu 6 může tak CK udělat na základě písemného oznámení, které musí být objednavateli odesláno nejpozději 21 dní před začátkem zájezdu nebo čerpání služeb a ve kterém bude přesně určen důvod a způsob zvýšení. Objednavatel je povinen doplatit vzniklý rozdíl bezodkladně, nejpozději ve lhůtě určené v písemném oznámení o zvýšení ceny, v opačném případě je CK oprávněna postupovat podle bodu 5 tohoto článku.

### III. Práva a povinnosti objednavatele

1. K základním právům patří:
  - a.) Právo na řádné poskytnutí objednaných a zaplacených služeb,
  - b.) Právo na řádné poskytnutí informací, týkajících se objednaných služeb, které jsou CK známé, a obeznámení se změnami, o nichž se CK později dozvěděla, právo na poskytnutí pokynů na zájezd nejpozději 7 dní před začátkem zájezdu.
  - c.) Právo vypovědět smlouvu kdykoli i bez uvedení důvodu před začátkem čerpání služeb, a to za podmínek podle článku V těchto podmínek.
  - d.) Právo písemně oznámit CK, že zájezdu se místo něho zúčastní jiná osoba, uvedená v tomto oznámení, přičemž takové oznámení může objednavatel udělat ve lhůtě do 10 dní před nástupem na zájezd nebo začátkem čerpání služeb. Oznámení musí obsahovat výslovný souhlas nového objednavatele s uzavřenou smlouvou a prohlášení, že splňuje všechny dohodnuté podmínky účasti na zájezdu nebo které jsou podmínkou k čerpání objednaných služeb. Dnem doručení oznámení se v něm uvedená osoba stává objednavatelem, který vstupuje do práv a povinností původního objednavatele, přičemž spolu s ním společně a nerozdílně zodpovídají za zaplacení ceny zájezdu nebo objednaných služeb i za úhradu nákladů, které CK v souvislosti se změnou objednavatele vzniknou. V případě neuhrazení úplné ceny za objednané služby nebo nákladů, souvisejících se změnou objednavatele, platí článek II bod 5 těchto podmínek. Uvedené se vztahuje jen na ty případy, kdy změnu objednavatelů je CK schopná zabezpečit, v opačném případě písemně upozorní na nemožnost změny původního objednavatele. CK si účtuje za změnu osoby paušální poplatek 7 EUR.
  - e.) Právo na reklamaci nedostatků a vadných plnění podle článku VI těchto podmínek.
  - f.) Právo na ochranu osobních údajů, uváděných ve smlouvě, ve smyslu příslušných právních předpisů, přičemž podpisem této smlouvy dává objednavatel výslovný souhlas k jejich zpracování výlučně pro interní potřeby CK a jiných osob, které spolupracují s CK při zabezpečování a poskytování služeb pro objednavatele, přičemž objednavatel zároveň prohlašuje, že je zplnomocněný udělit tento souhlas i ostatními osobami uvedenými ve smlouvě, pro něž CK zabezpečuje služby.
  - g.) Právo na obdržení dokladu o povinném smluvním pojištění CK pro případ jej úpadku, který obsahuje všechny náležitosti v souladu s příslušnými

právními předpisy, pokud se na objednané služby tato povinnost vztahuje, jestliže tato informace není součástí smlouvy o obstarání zájezdu.

2. K základním povinnostem objednavatele patří zejména:

- a.) Poskytnout CK maximální součinnost, potřebnou k řádnému zabezpečení objednaných služeb, a to zejména poskytnutí úplných a pravdivých údajů pro účely smlouvy a ostatních podkladů a dokumentů, jimiž je poskytnutí služeb podmíněno. V případě řádného nesplnění této povinnosti je objednavatel povinný uhradit všechny náklady a škodu, která poskytnutím nesprávných a neúplných údajů CK vznikla.
- b.) Nahlásit předem čerpání služeb jinými osobami než státními příslušníky SR, v opačném případě neručí CK za poskytnutí úplných a pravdivých údajů pro účely smlouvy a ostatních podkladů a dokumentů, jimiž je poskytnutí služeb podmíněno. V případě řádného nesplnění této povinnosti je objednavatel povinný uhradit všechny náklady a škodu, která poskytnutím nesprávných a neúplných údajů CK vznikla.
- c.) Zaplatit úplnou cenu za všechny objednané a se zájezdem související služby ve smyslu čl. II těchto podmínek a v případě potřeby prokázat tuto skutečnost dokladem, v opačném případě může CK odstoupit od smlouvy a má kromě storno poplatků právo i na náhradu škody, která porušením povinnosti objednavatele CK vznikla.
- d.) V případě oznámení dodatečných změn objednaných služeb oznámit bezodkladně písemně svoje stanovisko CK, v opačném případě platí, že objednavatel se změnami souhlasí.
- e.) Převzít od CK všechny doklady, potřebné k čerpání objednaných a zaplacených služeb a zkontrolovat správnost údajů v nich uvedených.
- f.) Při čerpání služeb se přesně řídit převzatými pokyny a informacemi oznámenými CK nebo jejími zástupci, dodržovat časy a místa odchodu i na vlastní zodpovědnost si zabezpečit potřebné cestovní doklady a jiné podmínky, potřebné pro čerpání služeb (pas, víza, doklady o pojištění, očkování apod.)
- g.) V případě léčebných pobytů je klient povinen se obeznámit s kontraindikacemi daných lázní, které jsou součástí smlouvy o obstarání zájezdu. CK nezodpovídá za případné škody na zdraví klienta zapříčiněné jeho rozhodnutím zúčastnit se léčebného pobytu podle uvedeného.
- h.) Řídit se pokyny průvodce nebo zástupce CK a dodržovat stanovený program a příslušné právní předpisy navštívené země i místa pobytu a objektu, v případě jejich porušení nebo při závažném narušování programu nebo čerpání služeb je CK oprávněna odepřít objednavateli jejich poskytnutí, čímž objednavatel ztrácí právo na tyto i na další nevyužité služby, a to bez nároku na vrácení zaplacené ceny zájezdu.
- i.) Nést sám zodpovědnost a uhradit případnou škodu, kterou svým jednáním během čerpání služeb v dopravním prostředku nebo v ubytovacím a jiném zařízení způsobil.

### IV. Změna dohodnutých služeb

1. Před začátkem čerpání služeb:

- a.) V případě, že nastanou okolnosti, které znemožňují CK poskytnout služby podle uzavřené smlouvy, je CK povinná zabezpečit jejich změnu (změna smlouvy), včetně ceny zájezdu, nebo je zrušit, přičemž je povinná oznámit tyto skutečnosti bez zbytečného odkladu objednavateli před začátkem zájezdu.
- b.) Při zrušení služeb CK, změně termínu čerpání služeb o více než 48 hodin nebo při závažné změně programu, trasy, ubytování, způsobu přepravy a ceny za objednané služby, přičemž za závažnou změnu se nepovažuje změna místa a ubytovacího objektu za podmínky, že je zabezpečeno náhradní ubytování minimálně stejné a vyšší kategorie a v podobné oblasti, změna pořadí navštívených míst, změna dopravy z dopravních, bezpečnostních nebo jiných operativních důvodů, změna místa přiletu a odletu za podmínky, že je zabezpečena bezplatná doprava z původního místa a na původní místo, změna ceny o méně než 10 %, má objednavatel právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo na převod této sumy na úhradu jiných služeb, které si u CK objednal, a to bez storno poplatků - smluvních pokut.
- c.) V případě, že objednavatel nedoručí CK do 3 dnů od oznámení změny písemně svoje odstoupení od smlouvy, platí, že se změnami souhlasí.
- d.) Při dodatečném doobjednání služeb objednavatelem si CK účtuje manipulační poplatek 3,5 EUR na osobu a službu.

2. Během čerpání služeb:

- a.) CK je oprávněna provést operativní změny programu a poskytovaných služeb, jestliže z vážných objektivních důvodů, zásahů vyšší moci, rozhodnutí státních a jiných příslušných orgánů nebo mimořádných okolností, které CK nemá možnost ovlivnit a předvídat, není možné původní program a služby zabezpečit, přičemž v takovém případě je CK povinná:
  - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě co nejvíce srovnatelném a odpovídajícím charakteru původních služeb, přičemž v takovém případě zabezpečení služeb minimálně na stejné úrovni (např. náhradní ubytování v hotelu stejné, resp. vyšší kategorie, ...) jsou všechny další nároky objednavatele vyloučeny, nebo
  - vrátit objednavateli zaplacenou cenu za neposkytnuté, resp. náhradním plněním nekompenzované služby, nebo
  - poskytnout objednavateli slevu ze zaplacené ceny služeb, které nebyly poskytnuty v plném rozsahu.
- b.) CK nenese odpovědnost ani za následky změněných služeb nebo programu z důvodů podle předcházejícího bodu, dále zpovědně dopravní prostředku, způsobem technickými poruchami, počasím, dopravní situací, stávkou a podobně.

**VŠEOBECNÍ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE  
SUNFLOWERS agency, s.r.o.**

**V. Odstoupení od smlouvy objednavatelem a storno poplatky  
(smluvní pokuty)**

1. Objednavatel má právo kdykoli před začátkem čerpání služeb od smlouvy odstoupit, a to písemným oznámením, které je účinné dnem jeho doručení CK. Při odstoupení od smlouvy je objednavatel povinný uhradit CK následující smluvní pokuty (uváděné sumy platí pro 1 osobu bez rozdílu věku):
  - a.) 32 - 29 dní ..... 15% z ceny pobytu
  - b.) 28 - 15 dní ..... 30% z ceny pobytu
  - c.) 14 - 7 dní ..... 50% z ceny pobytu
  - d.) 6 - 0 dní ..... 100% z ceny pobytu
2. V případě storna jedné osoby ve 2lůžkovém pokoji musí zůstávající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, podobně to platí i při obsazování ubytování, jehož cena je kalkulována na pevně stanovený počet osob. Pro určení počtu dní při výpočtu storno poplatků se započítává i den, kdy bylo odstoupení od smlouvy CK řádně oznámeno.
3. V případě, že objednavatel nezačne čerpat řádně zabezpečené služby z jakéhokoli důvodu, nebo na základě vlastního rozhodnutí je nevyčerpá vůbec nebo jen částečně, nemá nárok na vrácení části ceny zájezdu za nečerpané služby.
4. V případě žádosti objednavatele o změnu termínu nebo ubytování původní objednávky na novou, pokud je CK schopná tuto změnu zabezpečit, se postupuje jako při stornu původní objednávky a zavedení nové, přičemž platí storno podmínky podle tohoto článku, není-li dohodnuto jinak.
5. V případě stornování dárkového pobytu, který nemá závazně potvrzený termín nástupu a odchodu ze strany klienta se účtuje storno poplatek 10% z celkové ceny zaplaceného dárkového pobytu.
6. V případě, že cestovní kancelář je klientovi povinná vrátit určitou finanční částku, CK není odpovědná za vzniknutý kurzový rozdíl.
7. Při pobytech v lázních SLK Piešťany platí zvláštní storno podmínky uvedené v příloze.

**VI. Reklamační řízení a zodpovědnost za škodu**

1. V případě, že rozsah a kvalita poskytnutých služeb je objektivně na nižší úrovni, než bylo dohodnuto, vzniká objednavateli právo na reklamaci a odstranění vadně poskytované služby. Toto svoje právo je objednavatel povinný uplatnit bezodkladně přímo u dodavatele služeb nebo zástupce CK. Ve spolupráci s nimi se vypracuje i písemný záznam. V případě nedodržení tohoto postupu právo na reklamaci, uplatněné až po skončení zájezdu nebo čerpání reklamovaných služeb, zaniká.
2. Jestliže nezabezpečí CK řádně a včas nápravu reklamovaných služeb, může objednavatel uplatnit svoje právo po návratu bezodkladně, nejpozději do 1 měsíce od ukončení čerpání služeb, nebo když služby nebyly vůbec čerpány, ode dne, kdy se měly služby vyčerpat podle smlouvy, v CK, přičemž k písemnému uplatnění svých práv doloží objednavatel záznam sepsaný podle předcházejícího bodu 1. V tomto případě má objednavatel nárok na slevu ze zaplacené ceny služeb, odpovídající rozdílu mezi objednanými a skutečně poskytnutými službami.
3. CK je zbavena zodpovědnosti za škodu způsobenou porušením jejich povinností při poskytování služeb nebo odstoupením od smlouvy, jestliže škodu nezavinila ona ani její smluvní partneři, a škoda byla způsobena objednavatelem nebo třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb nebo událostí, již nebylo možné zabránit ani při vynaložení všeho úsilí nebo v důsledku neobvyklých a nepředvídatelných okolností.
4. Při řešení reklamace je objednavatel povinný poskytovat CK maximální součinnost, aby bylo možné nedostatky co nejúčinněji odstranit a zabránilo se vzniku jakýchkoliv škod nebo aby se jejich rozsah snížil.
5. CK nezodpovídá za úroveň těch služeb, které si objednavatel sám objedná u třetích osob. Výška náhrady škody i všechny ostatní nároky, související s leteckou dopravou, která je součástí poskytovaných služeb (ztráta, poškození, pozdní dodání zavazadel, zpoždění letadla, změna termínu letu apod.) se řídí příslušnými předpisy platnými pro leteckou dopravu a nároky objednavatele v souvislosti s leteckou dopravou vůči CK jsou vyloučené.

**VII. Pojištění proti insolventnosti CK**

1. CK si splnila svoje povinnosti ohledně povinného smluvního pojištění zájezdů CK pro potenciální možnost úpadku, které jí vyplývají z příslušných právních norem, na základě čehož bude objednavateli poskytnuto náhradní plnění (doprava do SR včetně nevyhnutného ubytování a stravování do odchodu do 24 hodin od písemného oznámení pojistné události, vrácení zaplacené ceny nečerpaných služeb) v případě:
  - neposkytnutí dopravy z místa pobytu v zahraničí do SR, je-li doprava součástí objednaných a zaplacených služeb,
  - nevrácení zaplacené ceny za objednané služby v případě, že se služby neposkytnou vůbec, nebo jen zčásti.
  - Nevrácení rozdílu zaplacené ceny zájezdu a ceny částečně poskytnutého zájezdu v případě, že byl zájezd poskytnut objednavateli zčásti.
2. Tyto všeobecné podmínky CK vstupují do platnosti 16.12.2008. Všechny údaje obsažené v nabídkových letáčích nebo v prostředcích masové komunikace včetně internetu, v katalogích i jednotlivá ustanovení těchto podmínek, jsou aktuální ke dni jejich zpracování do tisku a vycházejí ze skutečností a právního stavu ke dni jejich vydání.