

## VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH A AKCÍCH

cestovní kanceláře Sunny travel s.r.o., se sídlem Novodvorská 1010/14, Praha 4, IČ: 25074067, zapsané v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 47387, tel.: 323 673 209, e-mail: info@sunnytravel.cz (dále jen „podmínky“)

### 1. Úvodní ustanovení

Smlouva o zájezdu (dále jen „smlouva“) je uzavírána v souladu s občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), mezi cestovní kancelář a zákazníkem. Smlouva může být uzavřena přímo s cestovní kancelář v některé z jejich poboček (ev. dálkově prostřednictvím internetu) nebo prostřednictvím obchodního zástupce cestovní kanceláře, který jedná na základě a v mezích uzavřené smlouvy o obchodním zastoupení a udělené plné moci. Zákazník je oprávněn požadovat předložení dokumentů osvědčujících způsobilost obchodního zástupce uzavírat smlouvy jménem cestovní kanceláře. Standardizovaný formulář pro informace k zájezdu cestovní kanceláře je k dispozici na prodejních místech a umístěn na www.sunnytravel.cz.

### 2. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kancelář a zákazníkem vzniká na základě smlouvy, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro písemné „Potvrzení o zájezdu“. Cestovní kancelář vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření Potvrzení o zájezdu v textové podobě Je-li smlouva vyhotovena v písemné formě, nahradí její stejnopis písemné „Potvrzení o zájezdu“. Smluvní vztah je uzavřen v okamžiku, kdy cestovní kancelář ve smlouvě potvrdí zákazníkovi jeho objednávku zájezdu. Informace o zájezdech uvedené v katalogu nebo v jiných nabídkových materiálech cestovní kanceláře nejsou závaznou nabídkou na uzavření smlouvy. Obsah smlouvy se určuje dle katalogu, nabídkových listů či dodatečných nabídek. Zákazník svým podpisem pod smlouvou stvrzuje, že převzal katalog (nabídkový list, dodatečnou nabídku) cestovní kanceláře, který obsahuje bližší údaje o zájezdu a doklad o pojištění cestovní kanceláře proti úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších změn a doplňků, že byl poučen o pasových a vízových požadavcích pro cestu, o lhůtách pro jejich vyřízení a o požadovaných zdravotních dokladech, a také se seznámil se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře. Nedlnou součástí smlouvy jsou i tyto podmínky, proto hovoří-li se v podmínkách o smlouvě, rozumí se jí také podmínky.

### 3. Ceny zájezdů

Cena zájezdu je uvedena v katalogu (nabídkových listech, dodatečné nabídce) a je potvrzena ve smlouvě. Ceny zájezdů jsou kalkulovány podle směnného kursu české koruny k zahraničním měnám vyhlášeného ČNB ke dni vydání katalogu nebo jiné cenové nabídky. Ve smlouvě/Potvrzení o zájezdu se uvádí celková cena zájezdu včetně daní nebo poplatků, jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných nákladů, které mohou ještě zákazníkovi vzniknout. Nelze-li tyto vyčísřit, uvede se jejich druh.

### 4. Platební podmínky

Cestovní kancelář má právo na zaplacení služeb ve smlouvě před jejich poskytnutím. Zákazník má právo na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu. Pokud není mezi zákazníkem a cestovní kancelář ujednáno jinak, je zákazník povinen uhradit při podpisu smlouvy zálohu ve výši 50 % z celkové ceny zájezdu a doplatek zbývajících 50% nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu. V případě uzavření smlouvy v době kratší než 30 dní před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% z celkové ceny zájezdu při podpisu smlouvy. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazník je cestovní kancelář oprávněna odstoupit od smlouvy a zákazník je povinen zaplatit cestovní kancelář odstoupné ve výši podle stornovacích podmínek (článek 7) stanovených jako kredo od smlouvy odstoupil zákazník. Zákazník může uhradit cenu v hotovosti v sídle či provozovně cestovní kanceláře, nebo bankovním převodem na účet cestovní kanceláře u Komerční banky č.ú.: 7450980247/0100. Při všech platbách je zákazník povinen užívat variabilní symbol určený ve smlouvě, zpravidla se jedná o číslo smlouvy, případně číslo faktury. Zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti nebo den připsání finančních prostředků na účet cestovní kanceláře, a to do výše 100% stanovené ceny služeb.

### 5. Další práva a povinnosti zákazníka

Zákazník má právo:

- a) na řádné poskytnutí potvrzených služeb (pokud zákazník objednané služby nevyčerpá bez zavinění cestovní kanceláře, nemá právo na jejich náhradu)
- b) na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu (nabídkovém listě, dodatečné nabídce)
- c) zrušit svoji účast na zájezdu kdykoliv před jeho zahájením odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v článku 7 (Odstoupení od smlouvy)
- d) písemně oznámit cestovní kancelář, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a jsou povinni uhradit cestovní kancelář příslušný manipulační poplatek ve výši 300,- Kč za jednu změnu.
- e) obdržet nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu další podrobné informace k zájezdu (pokyny na cestu a pobytu)
- f) na reklamaci v souladu s článkem 8 (Vady zájezdu)
- g) na ochranu údajů, které uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech před nepovolnými osobami Zákazník je povinen:
  - a) poskytnout cestovní kancelář součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé uvádět údaje ve smlouvě a předložit cestovní kancelář doklady požadované pro zajištění zájezdu
  - b) zajistit si platný cestovní doklad - při cestování v rámci EU je postačující platný doklad totožnosti, pro občany ČR je to platný cestovní pas nebo občanský průkaz, při cestování mimo EU většina zemí požaduje platnost cestovního dokladu minimálně 6 měsíců od opuštění cizí země (informace o podmínkách cestování do jednotlivých států jsou uvedeny na www.mzv.cz nebo na příslušných zastupitelských úřadech).
  - c) u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, u samostatně cestujících osob ve věku od 15 do 18 let zajistit souhlas zákonného zástupce
  - d) převzít od cestovní kanceláře cestovní pokyny a řídit se jimi, dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu/odjezdu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů, řídit se ústními pokyny průvodce, technického vedoucího, či delegáta v místě pobytu
  - e) dodržovat zákony a pasové, celní a zdravotní předpisy země, do které cestuje. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství země, kam cestují a případná víza si zajistit samostatně na své náklady. Cestovní kancelář nenese odpovědnost za případné komplikace vzniklé s neudělením víza nebo následkem pochybení zákazníka. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník
  - f) veškeré závady a odchylky od objednaných služeb neodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit zástupci cestovní kanceláře a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění
  - g) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu uhradit případnou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy

### 6. Změna závazku ze smlouvy

- a) Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit závazky ze smlouvy, může navrhnout zákazníkovi její změnu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku cestovní kancelář oznámí zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu v textové podobě dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, důsledky neodstoupí-li včas od smlouvy a údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Navrhne-li cestovní kancelář změnu smlouvy, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit nebo zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy písemně neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.
- b) Cestovní kancelář si vyhrazuje právo změnit závazek ze smlouvy, jde-li o nepodstatnou změnu a oznámí-li zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem údaje o změně. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstoupné. Za nepodstatnou změnu je považována případná změna ubytovacích zařízení při zachování stejné či vyšší kategorie, umístění a hlavních znaků ubytování, pokud ke změně dojde z objektivních důvodů mimo vůli cestovní kanceláře.
- c) Cestovní kancelář je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z objektivních důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je cestovní kancelář povinna:
  - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu pokud možno shodném nebo bližším 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 (případná změna ubytovacích zařízení při zachování stejné či vyšší kategorie, umístění a hlavních znaků ubytování není důvodem k poskytnutí slevy).
- d) Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů či jiných úředních míst nebo z důvodu mimořádných a nepředvídatelných okolností (stávky, dopravní komplikace, přírodní katastrofy, nečistá a další okolnosti, které cestovní kancelář nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na odstoupení od smlouvy bez povinnosti uhradit odstoupné ani právo na náhradu škody.

### 7. Odstoupení od smlouvy a odstoupné (storno poplatky)

odstoupení ze strany zákazníka:

- Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy na zájezd bez jakéhokoli odstoupného:
- při zrušení zájezdu cestovní kancelář
  - při nesouhlasu s návrhem na změnu smlouvy, kterou z objektivních důvodů navrhla cestovní kancelář
  - při zvýšení ceny zájezdu o více než 8%
- Odstoupí-li zákazník od smlouvy aniž by cestovní kancelář porušila své povinnosti, či odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kancelář níže stanovené odstoupné. Odstoupení od smlouvy zákazníkem musí být provedeno písemně a způsobem nepochybným, pro určení doby odstoupné od smlouvy je rozhodující datum doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy, v případě zaslání oznámení doporučeným dopisem je rozhodujícím datem den převzetí doporučené zásilky cestovní kancelář. Výše odstoupného činí:
- při odstoupení od smlouvy v době delší než 60 dní před odjezdem – 10 % z celkové ceny zájezdu (min. 1 000,- Kč)
  - při odstoupení od smlouvy v době 59 dní až 45 dní před odjezdem – 30 % z celkové ceny zájezdu (min. 1 000,- Kč)
  - při odstoupení od smlouvy v době 44 dní až 30 dní před odjezdem – 50 % z celkové ceny zájezdu
  - při odstoupení od smlouvy v době 29 dní až 7 dní před odjezdem – 80 % z celkové ceny zájezdu
  - při odstoupení od smlouvy v době 6 dní a méně před odjezdem – 100 % z celkové ceny zájezdu
- Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet či odjezd, má cestovní kancelář nárok na odstoupné ve výši plné ceny zájezdu. Odstoupné v případě vstupenek na kulturní a sportovní akce a sjednaného cestovního pojištění činí 100 % bez ohledu na dobu odstoupení od smlouvy. Pokud není ze strany cestovní kanceláře stanoveno jinak, účtuje se odstoupné za každého účastníka zájezdu uvedeného ve smlouvě. Cestovní kancelář má právo odečíst odstoupné od dosud uhrazené zálohy či plné ceny zájezdu, zbývající částku je povinna bez zbytečného odkladu (nejpozději do 14 dnů po ukončení závazku ze smlouvy) vrátit zákazníkovi.
- b) odstoupení ze strany cestovní kanceláře:
- cestovní kancelář může odstoupit od smlouvy, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu 30 účastníků v jednotlivém zájezdu. O zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků, kterým je realizace zájezdu podmíněna, je cestovní kancelář povinna informovat zákazníka písemně ve lhůtě, která nesmí být kratší než:
    - \* 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní,
    - \* 7 dní před zahájením zájezdu, v případě cest trvajících 2-6 dní
    - \* 48 hodin před zahájením zájezdu, v případě cest trvajících méně než 2 dny
  - cestovní kancelář může odstoupit od smlouvy pokud v jejím plnění brání nevyhnutelná a mimořádná okolnosti a zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. Cestovní kancelář je povinna bez zbytečného odkladu (nejpozději do 14 dnů po ukončení závazku ze smlouvy) vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu, další nároky zákazníka vůči cestovní kancelář jsou vyloučeny.
  - cestovní kancelář má právo odstoupit s okamžitou platností od smlouvy před nástupem cesty či po započítání cesty, pokud cestující svým nevhodným a hrubým chováním vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat, a má právo zákazníka ze zájezdu vyloučit. Zákazníkovi v takovém případě zaniká nárok na úhradu nečerpaných služeb. Náklady na případnou zpáteční cestu nese zákazník sám. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu.

### 8. Vady zájezdu (reklamace)

Není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci (vytknutí vady). Zákazník je povinen vytknout cestovní kancelář vadu bez zbytečného odkladu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Při řešení nedostatku se zákazníkovi doporučuje poskytnout součinnost, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostoru, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kancelář, jakož i zástupci dodavatelů služeb. Uplatněním nedostatku na místě samém umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kancelář nebo u obchodního zástupce. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. K uplatnění reklamaci vystaví cestovní kancelář písemné potvrzení o reklamaci, v němž je uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. Na vady a nedostatky, které mohly být odstraněny již v době trvání zájezdu, ale byly vytknuty až později, nebude brát zřetel. S účinností od 01. 02. 2016 má zákazník právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smlouvy o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do 1 roku ode dne,

kdy zákazník uplatní své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Blíže informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Cestovní kancelář je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací.

### 9. Povinné smluvní pojištění pro případ úpadku

Cestovní kancelář uzavřela ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. pojistnou smlouvu o pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře s Generali Pojišťovnou a.s., se sídlem Bělehradská 299/132, Praha 2. Na základě této pojistné smlouvy 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 doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části

Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění smlouvy z důvodu úpadku, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše zákonnou úpravou stanoveného pojistného plnění. Nastane-li skutečnost uvedená v bodu 10 a), oznamte tuto pojistnou událost neprodleně na tel. číslo 221 586 660 (Europ Assistance s.r.o.) a vyčkejte dalších pokynů. Nastane-li skutečnost uvedená v bodech 10 b) či 10 c), oznamte tuto pojistnou událost nejpozději do 6 měsíců od škodné události na adresu: Europ Assistance s.r.o., Na Pankráci 1658/121, Praha 4.

### 10. Cestovní pojištění zákazníka

Cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění. Přestože je pojištění vyčleněno z celkové ceny akce, je nezbytnou podmínkou pro Vaše vycestování. Bez platného pojištění léčebných výloh v zahraničí vč. repatriace bez spoluúčasti s min. krytím 1 500 000,- Kč Vám nebude umožněna účast na akci a CK se zříká jakékoliv odpovědnosti. Zákazníkům doporučujeme uzavřít prostřednictvím naší cestovní kanceláře Komplexní cestovní pojištění Allianz pojišťovny, a.s. zahrnující bezlimitní pojištění léčebných výloh v zahraničí, repatriaci, úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění zavazadel a pojištění nákladů souvisejících se zrušením cesty (pojištění storna). Sjednaním pojištění vzniká smluvní vztah výhradně mezi zákazníkem a Allianz pojišťovnou, a.s., cestovní kancelář je pouze zprostředkovatelem tohoto smluvního vztahu a do řešení a likvidace případné pojistné události nevstupuje. Zákazník, který si nesjedná cestovní pojištění, bere na vědomí riziko vyplývající z případného odmítnutí poskytnutí zdravotní péče v zahraničí z důvodu nesjednaní pojištění a veškeré finanční náklady jdou k tíži účastníka. Cestovní kancelář nenese žádnou odpovědnost za případné následky (hmotné i nehmotné) vzniklé účastníkům v případě, že nemají po dobu zájezdu sjednané cestovní pojištění.

### 11. Další smluvní podmínky

**Ubytování** - poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu (nabídkovém letáku). V případě překnihování (overbookingu), ke kterému v turistických oblastech příležitostně dochází, bude ubytování zajištěno v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie při zachování umístění a hlavních znaků ubytování. Vybavení, velikost, poloha a výhled pokojů nejsou v rámci jednoho hotelu vždy stejné. Za pokoj s výhledem na moře je považován pokoj jak s výhledem čelním, tak s výhledem bočním. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na něj nemá vliv. Jednotlivé pokoje jsou v mnoha hotelích k dispozici jen v omezeném počtu, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nejsou vždy identické s dvoulůžkovými pokoji. V některých hotelech je za třílůžkový nebo čtyřlůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s jednou, resp. dvěma přístýlkami. Přístýlkou může být např. pohovka, rozkládací gauč, lehátko, palanda apod. a není vždy pevnou součástí pokoje. Přístýlky nemají vždy rozměry standardního lůžka, mohou být užší a kratší. Umístěním přístýlky do pokoje je nutné počítat s určitým omezením prostoru. Zařazení ubytovacích zařízení do kategorií se řídí právními předpisy daného státu. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 9.00 hod, možnost nastěhování v den příjezdu bývá až po 16.00 hod. Casný příjezd či pozdní odjezd neoprávnějí k delšímu používání pokoje. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá cestovní kancelář vliv. Absolutní klid v turistických střediscích nelze zajistit. K dovolené patří i večerní zábava, bary, diskotéky, noční kluby a restaurace, které mohou působit hluk. V okrajových (mimosezónních) pobytech, kdy je cenová hladina příznivější, je potřeba počítat s tím, že některé služby (bary, diskotéky, ...) nebudou v provozu.

**Stravování** - pokud je jako stravovací služba uveden "švédský stůl" respektive "bufet" jedná se o typ stravování, kdy si vyberete (platí pro obědy a večeře) z několika druhů zeleniny, studených salátů, teplých jídel a teplých příloh, dále si vybíráte dezert (v lepších hotelových restauracích Vám hotelová obsluha dle Vašeho výběru nakládá). Při snídani formou bufetu si vybíráte z několika druhů pečiva, k dispozici je sýr, uzeniny... Pokud není výslovně uvedeno jinak, plná penze i polopenze zahrnuje nápoje pouze při snídani. V případě, že je jako stravovací služba uvedena kontinentální snídaně, jedná se o jednoduchou snídani, která se skládá z vybraného nápoje, pečiva či toustu, másla, džemu. U servírování oběda či večeře je obvyklá skladba – předkrm (polévka či jiný předkrm), hlavní jídlo (maso nebo ryba s přílohou), moučník (dezert či ovoce). Jestliže oběd nebo večeře obsahuje též nápoje, bývá to pravidla 2 dcl nealkoholického nápoje či vína. V některých jižních destinacích bývá oběd či večeře doplněna pečivem, které nahrazuje přílohu jako jsou brambory či rýže. Program all inclusive je v jednotlivých hotelech odlišný v závislosti na nabídce hotelu.

**Letecká přeprava** - letecká přeprava je zajišťována smluvními leteckými společnostmi. V leteckých zájezdech je první a poslední den určen k přepravě klientů do cílové destinace, nikoli k vlastní rekreaci. V tomto smyslu nelze tudíž případně reklamovat zkrácení pobytu. Přiletem do místa určení po půlnoci nedochází ke zkrácení pobytu a není důvodem k poskytnutí slevy z ceny zájezdu. Dojde-li vlivem povětrnostních, technických, bezpečnostních nebo jiných podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností nezaviněných cestovní kancelář ke změně odletu, odletového či příletového místa, mezipřistání, zpoždění apod., neodpovídá cestovní kancelář za případné škody, které by mohly zákazníkovi tímto vzniknout, a není povinna nahradit služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány. Dojde-li v průběhu letecké přepravy k poškození či ztrátě zavazadla, je nutné, aby cestující tuto skutečnost nahlásil ihned po přeletu příslušnému pracovníkovi na letišti, kde bude sepsán reklamační protokol nezbytný pro další jednání s leteckou společností. Za poškození či ztrátu zavazadla nenese cestovní kancelář odpovědnost. Cestovní kancelář je povinna, ve smyslu Nařízení EP a Rady č. 2111/05, informovat cestující o identitě skutečného leteckého přepravce a seznámit je s černou listinou leteckých přepravců vystavených zakázu působení uvnitř EU.

**Autokarová přeprava** - autokarová přeprava je zajišťována autokary smluvních dopravních společností. Je realizována autobusy běžných značek s polohovatelnými sedadly, není-li uvedeno jinak. Obě strany mají za to, že pokud dojde během přepravy k poruše na klimatizaci, WC či videtu, jedná se o drobnou provozní závadu, která nezakládá nárok na zahájení reklamačního řízení. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zajišťovat svoz z jednotlivých míst osobními automobily či mikrobusem. V případě, že je v jednom nástupním místě méně než 8 cestujících, vyhrazuje si CK právo na zrušení a vrácení zaplacené částky za svoz a klienti jsou povinni se na vlastní náklady dopravit k nejbližšímu možnému nástupnímu místu (obvykle Praha). Přepravní řád je účastníkům k dispozici na [www.sunnytravel.cz](http://www.sunnytravel.cz). Změna nástupního místa či zrušení svozu není důvodem k odstoupení zákazníka od smlouvy bez povinnosti uhradit odpustné dle bodu 8. Místo a čas nástupu jsou uvedeny v odbavovacích pokynech, jež zákazník obdrží cca 7 dní před odletem (odjezdem). Cestující musí být na místě nástupu připraven 15 min předem. Za poškození či ztrátu zavazadla nenese cestovní kancelář odpovědnost. Dále je nutno počítat s tím, že při autobusové přepravě má zákazník právo přepravovat v zavazadlovém prostoru jedno zavazadlo běžného rozměru (kufr, taška) do max. hmotnosti 15 kg a jedno příruční zavazadlo, které si z bezpečnostních důvodů

umístí pod své sedadlo. Platný přepravní řád je k nahlédnutí na [www.sunnytravel.cz](http://www.sunnytravel.cz) a podpisem smlouvy s ním zákazník jménem svým i spolecestujících stvrzuje svůj souhlas.

**Zpoždění dopravy** - Cestovní kancelář neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických a jiných důvodů (nepříznivé počasí, přetížení vzdušných koridorů, stávka, zablokování hraničních přechodů, hustý provoz apod.). Cestující by měli při plánování příjů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. Cestovní kancelář negarantuje přesný čas příjezdu a návratu a neručí za škody, které mohou cestující vzniknout z důvodu zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy či na poskytnutí slevy z ceny zájezdu.

**Délka akce** - je vyjádřena počtem dní a nocí. Do celkového počtu dní jsou zahrnuty i dny určené pro přepravu, pokud je součástí zájezdu. Hodina příjezdu je pouze informativní a je nutno počítat s dostatečně dlouhou rezervou na další autobusové či vlakové spoje. Z vážných důvodů organizačních, technických nebo vlivem počasí může dojít k prodloužení plánované doby přepravy. V případě nutných změn prosíme o Vaše pochopení. Při zájezdech pobytových je nutno počítat s tím, že až na výjimky v den příjezdu je ubytování vždy v odpoledních hodinách a v den odjezdu se pokoje opouštějí zpravidla okolo 9.00 h. Tento postup je dán nutností přípravy pokojů. Je nutno počítat s tím, že první a poslední den Vašeho zájezdu jsou určeny na přepravu a ubytování.

**Cennosti a šperky** - Na hotelových pokojích nenechávejte větší množství peněz, šperky a jiné cennosti. Za ztrátu hotel ani cestovní kancelář neodpovídají. K jejich uložení slouží hotelový trezor, který je k pronajmutí buď v recepci nebo přímo na pokoji.

**Průvodce** - Pokud není výslovně uvedeno jinak, jsou v ceně poznávacího zájezdu služby českého průvodce. Jeho povinností je doprovod zájezdu po stránce organizační, dále poskytuje zejména v autobusu historické a další výklady, poskytuje doprovodný materiál, atp. Rovněž, v rámci možností daných mezinárodními úmluvami o průvodcovské službě, doprovází skupinu při jednotlivých prohlídkách, ale v místě samém nemůže podávat žádný výklad. Výčet pamětihodností u jednotlivých míst uvedených v katalogu má charakter informativní, uvedená výše vstupného je založena na údajích předchozí sezóny a může proto být odlišná. Všechny hodinové údaje jsou pouze orientační, vyjma přesné hodiny odjezdu akce. Při poznávacích zájezdech je v plné pravomoci průvodce změnit v případě potřeby harmonogram zájezdu.

**Změna zaknihování zájezdu** - Pokud si budete přát změnu Vašeho zaknihování v rámci naší nabídky akcí a potvrdíte ji do 30 dnů před nástupem Vám původně vybraného zájezdu podpisem osoby, která uzavřela smlouvu, bude Vám tato změna provedena za poplatek ve výši Kč 300,- na 1 změnu / osobu (změna ubytovací kapacity, ev. destinace, druhu dopravy apod.). Podmínkou je moznost provedení této změny s ohledem na obsazení nově vybraných zájezdů.

**Změny sjednaných služeb** - Všechny nabízené služby a zájezdy jsou pečlivě připravovány a odpovídajícím způsobem smluvně podloženy. Přesto může dojít k některým nezbytným změnám, např. změna trasy, hodiny odjezdu, místa odjezdu, změna dopravní společnosti, typu letadla či autobusu, drobná programová změna, změna ubytování v jiném objektu stejné či vyšší kategorie srovnatelného umístění, změna organizace stravování, atd. – tyto změny, zejména pak ty, které jsou kratší než 24 hod. před odjezdem, je nutno považovat za nepodstatné a zdvořile si na ně vyhrazujeme právo.

**Doplňující informace** - Prosíme, abyste vzali na vědomí, že během Vašeho pobytu v zahraničí se někdy může vyskytnout obtěžující hmyz, jako např. komáři, mravenci apod. Dále musíte počítat s tím, že každá země má své vlastní zvyky a specifika, kterým se musíte přizpůsobit. Toto se týká zejména bydlení (např. řešení koupelen v Itálii), stravování (hodina podávání jídla), nočního klidu atd. Zároveň Vás prosíme o pochopení, že naše CK nemůže ovlivnit stavební práce či jiné úpravy v okolí ubytovacích kapacit. Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a k vaření. Pro tyto účely doporučujeme zakoupit vodu v místních obchodech. Pláže v letoviscích mohou být veřejně ne soukromé. Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí dle místních podmínek za poplatek. Uvedené vzdálenosti ubytovacích kapacit od pláže jsou pouze orientační. Dále CK prohlašuje, že nenese odpovědnost za poškození a případnou ztrátu osobních věcí v důsledku krádeže apod.

### 12. Ochrana osobních údajů GDPR

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27.4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění smlouvy o zájezdu nebo jiných smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka: jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení a evidence plateb. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu, případně jiné smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu, je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdávatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, zahraniční partneři, smluvní průvodci a delegáti, smluvní pojišťovny). Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolecestující osobou, či jejích zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kancelář či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli). Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. při zařazení do věrnostního programu. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Zaslání obchodních sdělení může zákazník odvolat zasláním emailu na emailovou adresu [info@sunnytravel.cz](mailto:info@sunnytravel.cz). Podrobné "Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů" jsou uvedeny na [www.sunnytravel.cz](http://www.sunnytravel.cz).

### 13. Závěrečná ustanovení

Jednotlivé body podmínek jsou na sobě nezávislé; úplná nebo částečná neplatnost jednotlivých ustanovení nezpůsobuje neplatnost ostatních ujednání nebo smlouvy jako celku. Smlouva má přednost před podmínkami. U skupinových zájezdů a akcí je objednavatel služeb povinen seznámit všechny účastníky s těmito podmínkami a zajistit jejich plnění.

**Podmínky jsou platné a účinné pro všechny smlouvy uzavřené od 1. 7. 2018.**