

Všeobecné podmínky účasti na zájezdech a akcích

Cestovní kancelář **SUNNY TRAVEL s.r.o.**, dále jen CK, zajišťuje služby cestovního ruchu v tuzemsku a zahraničí pro jednotlivce a pro skupiny.

Jsou to služby a zájezdy:

a) vypsané tj. s předem vyhlášeným programem, stanoveným rozsahem služeb a cenou

b) na objednávku tj. program, jehož rozsah služeb je připraven podle přání zákazníka.

CK dále poskytuje dopravní, ubytovací, stravovací a průvodcovské služby buď dodáním vlastních služeb nebo zprostředkováním u jiných tuzemských či zahraničních dodavatelů.

1. Smluvní vztah

Při výběru akce si dobře všimněte v ní nabízených služeb. Jejich obsah tvoří pevný rámec smlouvy mezi Vámi a CK. Přečtěte si ještě před zaknihováním akce tyto nezbytné informace, tvořící nedílnou součást smlouvy o zajištění služeb daných programem vybrané akce (dále jen smlouva). Tato smlouva vzniká mezi objednavajícím a CK (CK může být zastupována mandátářem).

2. Přihlášení na zájezd a potvrzení účasti

Vznik smluvního vztahu o zajištění Vámi vybraného zájezdu je podmíněn pravdivým vyplněním, podepsáním a odevzdáním Smlouvy o zájezdu a zaplacením zálohy ve výši 50 % základní ceny. Doplátek je nutno uhradit nejpozději 30 dnů před odjezdem. Jestliže si objednáte zájezd ve lhůtě kratší než 30 dnů před odjezdem, musíte zaplatit celkovou cenu Vašeho zájezdu. Bude-li Smlouva o zájezdu vyplněna nedostatečně nebo doplatek nebude vyrovnán do 30 dnů před odjezdem, je CK oprávněna Vaši účast na zájezdu zrušit bez předchozího upozornění. Některé letecké a autobusové zájezdy připravujeme ve spolupráci s dalšími renomovanými cestovními kancelářemi. Tyto zájezdy mohou mít odlišný způsob plateb. Základní podmínkou pro účast na zahraničních akcích CK je vlastnictví platného cestovního dokladu s platností vyhovující podmínkám daného státu, případně dalších dokumentů nutných pro vycestování do zahraničí (zejména vízum, pokud tak není výslovně uvedeno v katalogu, není doplatek za vízum v ceně zájezdu). Cestovníci občanů ČR do zahraničí (po 26. 6. 2012 včetně cestovníků dětí) je možné pouze s vlastním platným cestovním dokladem. Další podmínkou je uzavření pojistky na léčebné výlohy v zahraničí na dobu, po kterou budete čerpat služby CK mimo území České Republiky. Ve snaze ochránit Vás před možnými nepřijemnostmi, má zástupce CK možnost kontrolovat před odjezdem, zda jste splnili obě uvedené základní podmínky. V případě, že některá z uvedených podmínek nebude splněna (např. zákazník nebude odpovídajícím způsobem pojištěn), se CK zřídka veškeré odpovědnosti za škody tímto vzniklé. Děti do 15 let mohou cestovat jen v doprovodu dospělých osob (cestují-li samy, pak jen s písemným souhlasem zákonného zástupce). **Podpisem smlouvy stvrzují obě strany následující prohlášení:** Cestovní kancelář Sunny travel s.r.o. se zavazuje na základě Smlouvy o zájezdu a v souladu s jejími podmínkami poskytnout zákazníkovi výše specifikovaný soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje zaplatit celkovou smluvní cenu a případně další poplatky, které je podle smlouvy o zájezdu povinen zaplatit a nejsou zahrnuty v celkové smluvní ceně. Zákazník potvrzuje, že převzal katalog zájezdů v tištěné či internetové podobě a že se seznámil a rozumí Všeobecným smluvním podmínkám cestovní kanceláře platným v den podpisu této smlouvy (k dispozici na www.sunnytravel.cz), které tvoří nedílnou součást této smlouvy a souhlasí s nimi i jménem spolucestujících osob, které ho k uzavření Smlouvy o zájezdu zmocnily. Zákazník potvrzuje, že byl informován o pasových a vízových požadavcích pro všechny ve smlouvě uvedené cestující, o lhůtách pro jejich vyřízení a o tom, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt vyžadovány s tím, že zodpovídá za splnění těchto požadavků za sebe i za své spolucestující. Zákazník souhlasí, a to i na základě zplnomocnění jménem spolucestujících s tím, že osobní údaje, které jsou obsaženy v této Smlouvě o zájezdu, může touroperator i prodejce v souladu se zákonem 101/2000 Sb. použít pro plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy, pro svou evidenci a pro zasílání informačních materiálů. V případě, že klient nemá na smlouvě sjednané cestovní pojištění, svým podpisem smlouvy mistopříběžně prohlašuje za sebe i za spolucestující na základě zplnomocnění, že má sjednané cestovní pojištění bez spoluúčasti do minimální výše 1 500 000,- Kč na léčebné výlohy v zahraničí a repatriaci. Tímto přiseženým prohlášením se také vzdává v případě pojistné události všech nároků k cestovní kanceláři Sunny travel s.r.o. V případě uzavření cestovního pojištění prostřednictvím CK Sunny travel s.r.o. (uvedeno na smlouvě) zákazník potvrzuje jménem svých i spolucestujících, že se seznámil a souhlasí s pojistnými podmínkami platnými pro cestovní pojištění pro účastníky zájezdů ve smyslu Smlouvy o obchodním zastoupení mezi pojišťovnou a.s. a CK Sunny travel s.r.o., které jsou nedílnou součástí této smlouvy a jsou k dispozici k nahlédnutí na www.sunnytravel.cz (ČP a.s. 698033120)

3. Cena služeb a zájezdu

Služby, které jsou zahrnuty v ceně akcí, jsou specifikovány u jednotlivých nabídek a programů a jsou předmětem Vaší objednávky u CK. Cena akce je stanovena dohodou mezi zákazníkem a CK a má charakter ceny předběžné. Měnit tuto cenu lze pouze výjimečně v případech, kdy v době mezi přihlášením na akci a jejím konáním dojde k prokazatelným změnám, které budou mít za následek zvýšení předběžné ceny, např. změny měnového kurzu o více než 10 % vzhledem ke kurzu platnému ke dni vydání katalogu nebo jiné cenové nabídky, dílčích poplatků, výrazného zvýšení pohonných hmot a s tím souvisejícího zvýšení nákladů na přepravu atd. O všech těchto změnách budete neprodleně informováni a pokud by navýšení ceny nepřesáhlo 10 %, budete v takovém případě informováni o jednostranném navýšení ceny a vyzváni k doplatku základní ceny. Pokud by zvýšení ceny přesáhlo hranici 10 %, je Vaším právem se změnou nesouhlasit prokazatelně písemnou formou či osobní návštěvou a od smlouvy odstoupit. V takovém případě Vám CK vrátí plnou již složenou částku bez ohledu na ustanovení čl. 6. V případě, že tak zákazník neučiní po doručení oznámení do 7 dnů má CK za to, že s cenou souhlasí a je povinen cenový nárůst uhradit. Cenu z těchto důvodů nelze měnit v době kratší než 21 kalendářních dnů před dnem odjezdu. Poskytování jednotlivých slev se zásadně nekumuluje, tj. vždy se uplatňuje pouze sleva jediná, pro zákazníka nejvýhodnější.

4. 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 stejně 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. Ve zcela výjimečných případech může dojít k závažnějším změnám např. termínu o více než 48 hodin (v případě akcí obsahujících ve svém programu lodní trajekty – o více než 72 hodin), zásadní změna programu či způsobu přepravy atd. V takových případech využijeme všech možností Vás bezodkladně informovat. Pokud nebudete s těmito změnami souhlasit, máte právo na vrácení již zaplacených peněz nebo na převod této částky na úhradu ceny nově objednané akce bez stornopoplatků. Lhůta k Vašem vyjádření je 7 dní. Pokud se v této lhůtě nevyjádříte (rozhodující je datum doručení), má CK za to, že se změnou souhlasíte. CK nenese odpovědnost za škody, vyplývající pro Vás ze změn sjednaných služeb, pokud k těmto změnám došlo: zaviněním, které lze přičíst zákazníkovi, zaviněním třetí strany, jež nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb a v případě nepředvidatelných změn vyplývajících z nevyhnutelných okolností, jejichž vzniku nelze objektivně zabránit.

5. Zrušení služby nebo zájezdu ze strany CK

Zrušení akce z naší strany může být ve výjimečných případech nezbytné (např. jako reakce na varování státní instituce týkající se cizlové či tranzitní oblasti dané akce) a zdvořile si vyhrazujeme právo na toto zrušení. Může se tak stát i v případě objektivního nedostatečného obsazení akce, kdy minimálním počtem pro uskutečnění akce je 30 osob (za těchto okolností může být akce bezplatně zrušena v době do 20 dní před plán. čerpáním služby). V případě zrušení akce Vám poskytneme možnost vybrání jiné akce ve srovnatelné úrovni nebo plně a bezodkladně vrácení celé částky, kterou jste nám již uhradili.

6. Zrušení zaknihování služby nebo zájezdu ze strany zákazníka

Kdykoliv před realizací Vámi vybraného zájezdu máte právo zrušit smlouvu osobně nebo doporučením dopisem, kdy rozhodujícím dnem pro stanovení stornopoplatků je den doručení do CK. Zároveň předáte ke zrušení Vaše vyhotovení Smlouvy o zájezdu a zaplatíte odpovídající stornoplatek (případně Vám bude vrácena pouze částka rozdílu mezi již složenou zálohou a odpovídajícím stornoplatekem). Stornoplatky jsme nuceni účtovat především z důvodu úhrady námi již vynaložených nákladů. Niže uváděné stornoplatky jsou vyčísleny procentem z celkové ceny zájezdu osoby (osob), která (-ě) akci zrušila (y): více než 60 dní Kč 1.000,- /os., 59 – 45 dní 30 % (min. Kč 1.000,-), 44 – 30 dní 50 %, 29 – 7 dní 80 %, 6 dní a méně 100 % (počet dní kalendářních včetně nástupu). Za zrušení zájezdu se 100 % stornoplatekem je nutno považovat i nedostavení se k nástupu na akci včas nebo vyloučení z akce z důvodu jejího vážného narušování ze strany zákazníka. Rovněž tak neplatnost cestovních dokladů nebo jejich zapomenutí.

7. Změna zaknihování služby nebo zájezdu ze strany zákazníka

Pokud si budete přát změnu Vašeho zaknihování v rámci naší nabídky akcí a potvrdíte ji do 30 dnů před nástupem Vámi 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 možnost provedení této změny s ohledem na obsazení nově vybraných zájezdů. Změna tohoto typu podaná Vámi v době kratší než 30 dnů před odjezdem může být považována za zrušení smlouvy a pak podléhá výše uvedeným stornopoplatkům. Při změně osoby zákazníka či účastníka je nutné k písemnému oznámení o změně připojit prohlášení nového zákazníka o souhlasu s uzavřenou smlouvou a prohlášení, že splňuje podmínky zájezdu. Tuto změnu lze provést do 7 dní před zahájením zájezdu a podmínkou je úhrada poplatku za změnu.

8. Délka akce

Délka akce je vyjádřena počtem dní. Do celkového počtu dnů 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.

9. Kvalita ubytování

Vyběte si z celkové nabídky hotelů a apartmá takové ubytovací zařízení, které Vám kombinací úrovně služeb a ceny nejlépe vyhovuje. Pokud volíte pokoj 3, 4 lůžkový (tedy obvykle 2 lůžkový s jednou nebo dvěma přistýlkami), je nutno si uvědomit, že nižší pohodlí je vyjádřeno cenovým rozpětím již ve vztahu k ceně základní (tj. ve 2 lůžkovém pokoji). Proto zejména pro dospělé doporučujeme volit 2lůžkové pokoje. Apartmány 4/6 mají dvě ložnice, které nejsou stejné a zpravidla jedna má výhled do prostoru a druhá do atria. U těchto apartmánů je nutno pamatovat, že 5. a 6. osoba obsazuje přistýlky, které nejsou rovnocenné s lůžkem. V Itálii bývají přistýlky v podobě palandy. K orientaci Vám slouží popis těchto zařízení v katalogu (případně v jiné oficiální nabídce vydané CK) a námi podané informace. Zejména dbejte na podrobné vysvětlení očekávané úrovně služeb ve vztahu k cenové hladině. Jednotlivá ubytovací zařízení jsou pečlivě vybírána s ohledem i na jejich okolí. Je nutno si však uvědomit, že k odpočinku patří i zábava a tedy i místa popisovaná jako klidnější, mohou mít ve své blízkosti některá zábavní zařízení. V okrajových (mimosезónních) termínech, kdy je cenová hladina příznivější, je nutno počítat s tím, že některé služby (bary, diskotéky, bazény atd.) nebudou v provozu.

10. 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 servírovaného oběda či večeře je obvyklá skladba – předkrm (polevka či jiný předkrm), hlavní jídlo (maso nebo ryba s přílohou), moučník (dezert či ovoce). Jestliže oběd nebo večeře obsahuje též nápoje, bývá to zpravidla 2 del nealkoholického nápoje či vína. V některých jižních destinacích bývá oběd či večeře doplněna pečivem, které nahrazuje přílohu jako jsou brambory či rýže.

11. 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. Včítet 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.

12. Dopravní služby

Autobusová přeprava 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 videu, jedná se o drobnou provozní závadu, která nezakládá nárok na zahájení reklamčního řízení. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zajišťovat svou z jednotlivých míst osobními automobily či mikrobusey. V případě, že je v jednom nástupním místě méně než 8 cestujících, může cestovní kancelář změnit zajištění dopravy klientů k hlavnímu odjezdovému místu na individuální nebo veřejnou hromadnou dopravu (meziměstské autobusy, vlak, metro). V tomto případě bude navrácen případný příplatek za tzv. „svoz“.

13. Doplnění 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 (nařezání 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. Obvyklé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a k vaření. Pro tyto účely doporučujeme zakoupit vodu v místních obchodech. Většina pláží je veřejná (kromě letovisek ve střední Itálii). Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí dle místních podmínek za poplatek. Uvedené vzdálenosti ubytovacích kapacit od pláže jsou pouze orientační. 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 a podpisem smlouvy s ním zákazník jménem svým i spolucestujících stvrzuje svůj souhlas. Dále CK prohlašuje, že nenese odpovědnost za poškození a případnou ztrátu zavazadel a osobních věcí v důsledku krádeže apod. Doporučujeme připojištění zavazadel u kterékoli pojišťovny nebo u CK.

14. Reklamac

Není-li zákazník spokojen s kvalitou poskytovaných služeb a hodlá-li uplatňovat reklamaci, je povinen tak učinit prokazatelně bez prodlení ihned během trvání zájezdu a předat tuto stížnost delegátovi nebo přívodci cestovní kanceláře. Na vady a nedostatky, které mohly být odstraněny již v době trvání zájezdu, ale byly vytknuty až později, nebude brát zřetel. Reklamac, které nemohly být vyřízeny přímo v místě konání akce, musí být oznámeny prokazatelnou formou cestovní kanceláři nejpozději do 1 měsíce po ukončení akce. 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 smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není postupně, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Blíží informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coic.cz.

15. Pojištění léčebných výloh v zahraničí

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 zřídka jakékoliv odpovědnosti. V případě sjednání pojištění přímo v CK si zákazník může vybrat mezi pojištěním léčebných výloh v zahraničí vč. repatriace nebo mezi pojištěním rozšířeným o pojištění stornopoplatků. Pojištěním vzniká právní vztah mezi zákazníkem a vybranou pojišťovnou a CK je pouze prostředníkem při sjednání pojistné smlouvy. Pojistné krytí je zajišťováno 24 h denně a začíná (končí) dnem uvedeným na voucheru a materiálech vyhazujících se k uzavření pojištění. Varianty pojištění, podmínky a výše pojistného krytí jsou Vám k dispozici na www.sunnytravel.cz.

16. Pojištění pro případ úpadku

Cestovní kancelář Sunny travel s.r.o. je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona, tj. Generali Pojišťovna a.s., číslo smlouvy 1710160022.

17. Uzávěrka katalogu je stanovena dnem vydání katalogu

K tomuto dni byly kalkulovány ceny bez přihlédnutí k možným změnám právního řádu ČR. Při uzavření smlouvy je CK nebo mandátář povinen zákazníkovi předat informace k zájezdu a materiály k pojištění CK pro případ úpadku. U skupinových zájezdů a akcí je objednavatel služeb povinen seznámit všechny účastníky se Všeobecnými podmínkami CK a zajistit jejich plnění. Nedílnou součástí smlouvy a Všeobecných podmínek je katalog CK nebo jiná oficiálně vydaná nabídka.

Platnost od 1.4. 2016