



## **Obchodní podmínky cestovní kanceláře Sunatur s.r.o.**

### **I. Úvodní ustanovení**

Cestovní kancelář Sunatur s.r.o., IČ 02 455 854 (dále jen "CK") nabízí jak vlastní zájezdy, tj. zájezdy pořádané CK, tak i další cestovní služby, například ubytování. CK je pojištěna proti úpadku. Doklad o pojištění obdrží zákazník spolu se smlouvou o zájezdu.

Není-li dále v těchto obchodních podmínkách stanoveno či se zákazníkem ujednáno jinak, na prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu či jejich kombinací, které nejsou zájezdem ve smyslu zákona, se vztahují přiměřeně ustanovení těchto obchodních podmínek vztahující se na vlastní zájezdy, s tím, že namísto uzavření smlouvy o zájezdu (dále jen „smlouva“) dochází k potvrzení objednávky zákazníka ze strany CK.

### **II. Informace o zájezdech**

Informace o zájezdech jsou uvedeny v příslušné smlouvě o zájezdu, jejíž nedílnou součástí je vždy popis příslušného zájezdu na webových stránkách CK [www.sunatur.cz](http://www.sunatur.cz) nebo na stránkách, na které odkazuje a e-mailová komunikace mezi zákazníkem a CK, kde dochází k upřesnění požadavků, poskytovaných služeb apod.

### **III. Objednávka a rezervace**

Zákazník může učinit objednávku online v případech, kdy to webové stránky umožňují. V ostatních případech provede nezávaznou poptávku nejlépe elektronicky vyplněním požadovaných údajů na webových stránkách. (případně telefonicky nebo poštou).

Pokud bude požadovaný zájezd (nebo služba) dostupný, obdrží zákazník emailem smlouvu. Smlouva je uzavřena podpisem obou smluvních stran, případně konkluzivně, včasným zaplacením první platby ve smlouvě uvedené. Svým podpisem, případně první úhradou, stvrzuje zákazník správnost údajů na smlouvě o zájezdu, souhlas s obchodními podmínkami CK, a to za sebe a za všechny osoby uvedené v objednávce a potvrzení o tom, že obdržel všechny přílohy smlouvy o zájezdu.

Současně se smlouvu o zájezdu pošle CK emailem zákazníkovi i potvrzení o pojištění CK proti úpadku a všeobecné obchodní podmínky CK. V případě, že zákazník uzavře současně se smlouvou i cestovní pojištění, obdrží i související doklady. Smlouva zasláná emailem má stejnou platnost, jako originál zasláný poštou.

CK nenese odpovědnost za následky pozdního uzavření smlouvy o zájezdu nebo za následky vzniklé vyplněním chybných údajů ve smlouvě o zájezdu. Upozorňujeme, že při zadávání věku cestujících je třeba uvádět věk v poslední den čerpání služby.

CK nenese odpovědnost za následky pozdní platby zálohy nebo doplatku ze strany zákazníka, kdy může dojít i ke zrušení zájezdu. Takové zrušení je považováno za zrušení ze strany zákazníka.



CK si vyhrazuje právo nepřijmout neúplné či nesrozumitelné objednávky (např. s chybějícím telefonním číslem) a to i bez odpovědi zákazníkovi.

#### **IV. Cestovní doklady a pokyny**

Zákazník je informován o konkrétním způsobu předání všech potřebných dokladů, jako je ubytovací poukaz, letenka apod., emailem nebo telefonicky před začátkem zájezdu, kdy obdrží od CK pokyny k odletu či odjezdu, pravidla cca týden před odjezdem.

Pokyny a doklady jsou zasílány e-mailem. Doklady zaslané elektronicky doporučujeme vytisknout.

U některých zájezdů „last minute“ mohou být doklady předány zákazníkovi na letišti.

Zákazník je povinen si zajistit platný cestovní pas s dostatečnou dobou platnosti minimálně 6 měsíců po návratu do ČR (případně v rámci Schengenského prostoru platný občanský průkaz) a rovněž, pokud to cílová země vyžaduje, platné vízum. Veškeré potřebné informace lze najít na stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR ([www.mzv.cz](http://www.mzv.cz)). V případě nejasností Vám ochotně poradí náš pracovník.

#### **V. Odstoupení zákazníkem a odstupné (storno)**

Před podepsáním smlouvy může zákazník zájezd stornovat bez stornopoplatků. Po této lhůtě pro odstoupení od smlouvy platí následující odstupné (storno poplatky):

- Při odstoupení 60 a více dní před odjezdem 2000,- Kč/osoba, minimálně však skutečně vzniklé náklady CK;
- Při odstoupení 59 – 35 dní před odjezdem 30% z ceny, minimálně však skutečně vzniklé náklady CK;
- Při odstoupení 35 – 20 dní před odjezdem 50% z ceny, minimálně však skutečně vzniklé náklady CK;
- Při odstoupení 20 – 0 dní před odjezdem 100% z ceny.

Za odstoupení od smlouvy s odstupným (storno poplatkem) ve výši 100% z ceny se považuje i nedostavení se k odletu (odjezdu) na zájezd včas nebo neuhrazení ceny zájezdu nebo kterékoli její části v dohodnuté lhůtě splatnosti, případně nedodržení jiných podmínek pro účast na zájezdu (např. udání nesprávných a neúplných údajů ve smlouvě o zájezdu, nedostatek platných cestovních dokladů, nedodržení celních, pasových, devizových, vízových a jiných předpisů apod.)

Pokud ke dni zrušení smlouvy vzniká některé ze smluvních stran přeplatek či nedoplatek provede se zápočet a jedna smluvní stran druhé bezodkladně převede rozdíl.

Za skutečně vzniklé náklady se považují provozní náklady CK a již uhrazené platby dodavatelům CK nebo smluvně sjednané závazky, které je CK povinna uhradit.

CK na požádání doloží výši vzniklých nákladů.



Zrušení objednávky musí zákazník doručit e-mailem či písemně do CK.

## **VI. Práva a povinnosti zákazníka**

Zákazník má právo na poskytnuté objednaných služeb ve sjednané nebo obvyklé kvalitě.

Zákazník má povinnost včas zaplatit za objednaný zájezd a/nebo služby. Nesplnění této povinnosti může vést ke zrušení zájezdu a/nebo služeb při uplatnění ustanovení čl. V těchto VOP.

Zákazník má povinnost mít veškeré potřebné doklady pro cílovou i tranzitní země.

Zákazník má povinnost dodržovat podmínky a předpisy tuzemských i zahraničních dodavatelů služeb a dopravy.

## **VII. Práva a povinnosti CK**

CK je povinna postupovat s odbornou péčí při zajišťování všech služeb objednaných klientem.

CK má povinnost dodržovat veškerá zákonná opatření vyhlášená v zemích v souvislosti s epidemiemi, pandemiemi, nebo jinými opatřeními, která přijmou orgány k tomu oprávněné a v takovém případě může dojít k různým nepředvídatelným změnám včetně zrušení zájezdu bez povinnosti CK toto zákazníkovi kompenzovat.

CK má povinnost zákazníka bezodkladně o všech případných změnách informovat.

CK má právo:

Zrušit zájezd v případě, že nebude dosaženo minimálního počtu účastníků, pokud je tímto zájezd podmíněn. V takovém případě se CK zavazuje informovat zákazníka o zrušení zájezdu nejpozději 7 dní před konáním zájezdu (respektive u služeb cestovního ruchu, které nejsou zájezdem, nejpozději 3 dny před poskytnutím takové služby cestovního ruchu).

Jednostranně změnit ubytovací zařízení při zachování stejné nebo vyšší kategorie a sice bez doplatku zákazníka.

Jednostranně zvýšit cenu objednaného zájezdu nebo služeb (dle §2533 OZ), pokud nastane některá z následujících skutečností:

- Při změna kurzu CZK a měny země/zemí kde se zájezd či služby uskuteční o více než 10% ve srovnání s dnem uzavření smlouvy. Tuto skutečnost je CK povinna zákazníkovi oznámit alespoň 21 dnů před odjezdem a zákazník má povinnost tento rozdíl uhradit do 5 dnů. Neprovedení této úhrady je důvodem ke zrušení smlouvy při zachování ustanovení čl. V těchto VOP.
- Při zavedení palivového příplatku nebo obdobného opatření, zavedení poplatků na letištích, přístavech apod. pokud mají dopad na zájezd či služby dle smlouvy.
- Při zvýšení cen dopravy



CK nenese odpovědnost za zpoždění leteckých spojů ani za jejich zrušení. CK nicméně vyvine maximální úsilí, aby se situace zákazníka uspokojivě vyřešila.

Provádět změny z důvodu vyšší moci.

### **VIII. Reklamacce**

Zákazník má právo na reklamaci vad služeb zahrnutých do ceny zájezdu, které nebyly poskytnuty v plném rozsahu nebo kvalitě.

K uplatnění reklamacce musí dojít bez zbytečného odkladu v místě, kde k reklamované skutečnosti došlo tak, aby bylo možné zjednat nápravu. Pokud se náprava nezdaří, musí zákazník uplatnit reklamaci u CK po svém návratu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, po této lhůtě právo na reklamaci zaniká. Reklamaci lze uplatnit přímo u CK nebo u prodejce, který uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkoval.

CK je povinna se vyjádřit k reklamaci a tuto vyřídit do 30 dnů po obdržení. Po prověření reklamacce, v případě, že se jedná o reklamaci oprávněnou, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou náhradu či slevu z ceny služeb.

CK neodpovídá za kvalitu služeb, které si zákazník objedná na místě od jiné osoby než CK.

CK neodpovídá za to, že zákazník zcela nebo zčásti nevyčerpal předem zaplacené služby z důvodů, které neleží na straně CK.

Zákazník nemá právo na slevu ani náhradu v případě vyšší moci a jiných okolností, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat. Zejména zákazník bere na vědomí, že CK neodpovídá za počasí, čistotu vodních ploch, přítomnost hmyzu v destinacích, rušení nočního klidu v destinacích apod.

### **IX. Ochrana osobních údajů**

Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné. CK prohlašuje, že poskytnuté údaje budou sloužit výhradně pro potřeby CK.

Odesláním nezávazné objednávky či podepsáním smlouvy o zájezdu (podle toho, co nastane dříve) dává zákazník CK souhlas se správou, zpracováním a uchováváním svých osobních údajů na dobu neurčitou.

Zákazník může kdykoli písemně zrušit svůj souhlas a jeho data budou z databáze CK vymazána.

**Tyto VOP se vztahují na všechny zájezdy a služby poskytované CK. Jsou platné dnem vyvěšení na webových stránkách CK.**