



# Všeobecné obchodní podmínky

## 1. Úvod

### Cestovní agentura SunnyTours

IC 752 393 88  
Kaprova 14  
110 00 Praha

Odpovědný vedoucí – Samuel Šimček  
(dále jen CA SunnyTours )

je oprávněna jako smluvní partner nabízet a zprostředkovávat zájezdy, ubytování a letenky (dále jen služby) tuzemských i zahraničních cestovních kanceláří a aerolinií (dále jen pořadatelé služeb) dle níže uvedených podmínek.

CA SunnyTours je oprávněna zprostředkovávat výše uvedené služby jak svým zákazníkům, tak zákazníkům svých dalších smluvních partnerů.

CA SunnyTours prohlašuje, že všechny české i zahraniční cestovní kanceláře, jejichž služby nabízí, jsou pojištěny proti úpadku v místě svého sídla. CA SunnyTours zveřejňuje svou nabídku zájezdů na svých internetových stránkách on-line.

## 2. Povinnosti zákazníka

### 2. 1 Cestovní doklady a víza

Každý cestující je povinen ověřit si platnost svých cestovních dokladů, a to zejména s přihlédnutím k požadavku cílové, případně tranzitní, země. Také je povinen zajistit platné cestovní doklady nezletilým cestujícím. Pokud nezletilý cestuje bez zákonného zástupce s vlastním cestovním dokladem, je nutné, aby měl s sebou písemný souhlas zákonného zástupce.

Dále je zákazník povinen ověřit si, zda je pro vstup do cílové nebo tranzitní destinace nutné vízum, a případně zjistit podmínky (např. povinné očkování) a podklady, které jsou nutné pro jeho vyřízení. Případné škody vzniklé zákazníkovi v souvislosti s neplatností jeho cestovních dokladů, respektive platností kratší než požaduje cílová a nebo tranzitní země, nezajištěním víza či podmínek pro jeho vyřízení jdou výhradně k tíži zákazníka. Firma není za tyto škody odpovědná, a to ani za případné zmeškání odletu zákazníkem z některého z důvodů uvedených v předchozí větě či z důvodu obdobného. Společnost také není povinna zajistit zákazníkovi náhradní letenku nebo ostatní služby a neručí ani za to, že bude možno náhradní služby zákazníkovi na požadovaný náhradní termín zajistit.

Pro informace o vízech a vstupních podmínkách se neváhejte před objednáním zájezdu obrátit na infolinku CA SunnyTours.

## 2.2 Nástup cesty

Zákazník je povinen se dostavit k nástupu cesty nebo ubytování dle pokynů cestovní agentury a je povinen potvrdit přijetí těchto pokynů na email [info@sunnytours.cz](mailto:info@sunnytours.cz).

Zákazník by měl zvolit vhodný způsob dopravy na letiště, tak aby se na letiště dostavil včas a řádně.

Na letišti je zákazník povinen se řídit pokyny letecké společnosti a pokyny personálu letiště. V případě nepředpokládaného zpoždění letu je zákazník povinen se odbavit dle původního plánu a časů uvedených na letenkách a v instrukcích.

V destinaci je zákazník povinen se řídit pokyny zástupce pořadatele služeb a pokyny hotelového personálu.

## 2.3 Nadměrná zavazadla a přeprava zvířat

V případě plánované přepravy nadměrných, sportovních a zvláštních zavazadel (jako jsou např. kolo, potápěčské, golfové nebo surfové vybavení, dětský kočárek aj.) nebo přepravy zvířat je zákazník povinen o tomto záměru informovat naši cestovní agenturu, a to ještě před úhradou služeb. V případě, že zákazník cestuje s nadměrným zavazadlem nebo sportovním vybavením, může být po něm požadována úhrada za leteckou a autobusovou přepravu tohoto zavazadla a to dle platných ceníků pořadatele služeb.

## 3. Uzavření cestovní smlouvy

Uzavření smluvního vztahu mezi pořadatelem služeb a zákazníkem je provedeno v následujících krocích:

- 1/ objednávka služeb a potvrzení údajů zákazníkem
- 2/ úhrada služeb zákazníkem ( platba převodem nebo vkladem na účet, popř. platební kartou na vyžádání).
- 3/ závazné zaknihování služeb ze strany CA SunnyTours
- 4/ potvrzení přijetí potvrzení o zaknihování služeb zákazníkem

### 3.1 Objednávka služeb

Jednotlivé služby je možno objednat:

- prostřednictvím on-line objednávky na internetových stránkách
- telefonicky na infolince

CA SunnyTours si vyhrazuje právo odmítnout objednávky, které obsahují nesprávné, rozporuplné nebo případně neúplné údaje od zákazníka. Dále si vyhrazuje právo na odmítnutí objednávek, které jsou v rozporu s aktuálním stavem v rezervačním systému nebo v nichž se vyskytují chybná data ze strany pořadatele služeb.

Při zadávání věku účastníka je třeba, aby zákazník uvedl údaj odpovídající skutečnosti v den návratu z dovolené.

V případě odmítnutí objednávky bude CA SunnyTours kontaktovat zákazníka nejpozději do 24 hodin od přijetí cestovní smlouvy a platby.

### 3.2 Potvrzení objednávky služeb

Zákazník odesláním objednávky z webových stránek CA SunnyTours potvrdí souhlas s údaji uvedenými v objednávce včetně uvedených informací od pořadatele. Dále pak potvrdí svůj souhlas s všeobecnými obchodními podmínkami CA SunnyTours. Všeobecné obchodní podmínky pořadatele jsou dispozici přímo na

webových stránkách pořadatele, kterého CA SunnyTours uvádí ze zákona na konci objednávkového formuláře. Zákazník potvrzením objednávky prohlašuje, že souhlasí s obchodními podmínkami obou zúčastněných stran.

Zákazník na základě objednávky obdrží cestovní smlouvu, pokyny k úhradě s cenovou kalkulací, všeobecné obchodní podmínky platné pro zájezd pořádaný vybraným pořadatelem zájezdu v objednávce zájezdu.

Zákazník nesmí bez vědomí CA SunnyTours kontaktovat přímo pořadatele služeb. V případě, že k tomu dojde, cestovní agentura si vyhrazuje právo odstoupit od dalšího zprostředkovatelského servisu a v případě vzniklých škod spojených s tímto neoprávněným krokem bude požadovat náhradu škody od zákazníka.

### **3.3 Platba**

Ceny uvedené v on-line nabídce CA SunnyTours jsou konečné a stanovené pořadatelem služby.

CA SunnyTours vyzve zákazníka po odeslání objednávky k úhradě ceny nabízených služeb.

#### **3.3.1 Způsob platby**

Zákazník se zavazuje uhradit plnou cenu služby na účet podle pokynů k platbě.

Rozdělení platby na zálohu a doplatek je možné jen u zájezdů a u ubytování, a to vždy až po domluvě se specialistou SunnyTours. Lze dohodnout platbu zálohy ve výši 50 % z ceny zájezdu či ubytování. Zálohu lze poskytnout při platbě minimálně 45 dnů před odletem a doplatek poté musí být uhrazen bankovním převodem nejpozději do 30 dnů před odletem. V případě včasného neuhrazení doplatku si CA SunnyTours vyhrazuje právo na stornování objednaných služeb bez nároku na vrácení zálohy. Poruší-li zákazník svou povinnost zaplatit CA SunnyTours zbývající část celkové ceny do 30 dnů před předpokládaným zahájením čerpání služby (odletem), je CA SunnyTours oprávněna na náklady zákazníka a jménem zákazníka zrušit (stornovat) zákazníkem objednanou službu, a to bez jakéhokoliv dalšího upozornění. Souhlas s těmito podmínkami je zároveň příslušnou neodvolatelnou plnou mocí udělenou zákazníkem CA SunnyTours ke zrušení zákazníkem objednané služby (k odstoupení od cestovní smlouvy). Pokud zruší CA SunnyTours zákazníkem objednanou službu z důvodu porušení povinnosti zákazníka zaplatit CA SunnyTours zbývající část celkové ceny, je zákazník povinen uhradit storno poplatek. CA SunnyTours je oprávněna odečíst storno poplatek od zaplacené zálohy na celkovou kupní cenu. Pokud záloha od zákazníka nepokryje výši storno poplatku, bude rozdíl dále vyúčtován zákazníkovi k jeho tíži.

Úhradou ceny na účet CA SunnyTours na základě vyúčtování v cestovní přihlášce zákazník současně zmocňuje CA SunnyTours k převedení uhrazené částky na účet pořadatele služeb.

Cena vybrané cestovní služby může být uhrazena buď v eurech (u slovenských klientů), nebo v českých korunách. V případě objednání služby s platbou Eurem bude kalkulován stanovený kurz, platný daný den, kterým je cena objednané služby přepočtena na české koruny. Aktuální konverzní kurz Vám sdělí specialista na infolince.

Možnost způsobu platby platební kartou, která je nabízena jen na vyžádání, je možno uhradit pouze v českých korunách ve prospěch účtu CA SunnyTours. Po úhradě zákazníka přes platební bránu, následuje předběžná autorizace platební karty po dobu 7 dnů. Po potvrzení možnosti závazné rezervace od pořadatele služeb, bude provedeno závazné zaknihování služeb ze strany CA SunnyTours. Poté následuje stejný postup, jak je uvedeno v bodě 3.4.

Při úhradě platební kartou nelze rozdělit úhradu na zálohu a úhradu doplatku. Poplatky v souvislosti s transakcí platební kartou jsou na účet CA SunnyTours.

### 3.3.2 Doklad o zaplacení

Dokladem o zaplacení služeb je pokladní stvrzenka o vkladu na účet vystavená bankou, výpis z účtu v případě, že zákazník provedl bankovní převod.

V případě zaslání dokladu o zaplacení služeb prostřednictvím banky se klient zavazuje k tomu, že zajistí řádné uhrazení částky CA SunnyTours.cz do 2. pracovního dne.

Po úhradě zákazníkem a závazném zaknihování služby ze strany CA SunnyTours obdrží zákazník potvrzení o zaknihování zájezdu. Veškeré doklady potvrzující zaplacení služeb je zákazník povinen, v případě žádosti CA SunnyTours, předložit k nahlédnutí CA SunnyTours .

### 3.4 Závazné zaknihování

Závazné zaknihování u pořadatele služeb bude provedeno až po připsání platby na účet CA SunnyTours.

V případě, že pořadatel služby nepotvrdí možnost závazného zaknihování v rezervačním systému z důvodu aktuálních změn (změna v popisu služeb, změna ceny nebo vyprodání služeb), není cestovní smlouva uzavřena a zákazník má nárok na neprodlené vrácení všech již provedených plateb. Zákazník ale nemá nárok na náhradu škody a vzniklých nákladů spojených s provedenou platbou. Pořadatel služby a CA SunnyTours si vyhrazuje právo na změnu potvrzení o zaknihování.

Do doby uhrazení celkové ceny služby není pořadatel služby povinen vystavit cestovní doklady nebo provádět jiné úkony.

Pořadatel služeb si vyhrazuje právo odstoupit od cestovní smlouvy i po uhrazení částky od klienta nebo po potvrzení o zaknihování služeb.

### 3.5 Potvrzení o zaknihování služeb

CA SunnyTours zašle po zaslání objednávky služeb ze strany zákazníka cestovní smlouvu. Zákazník je povinen přezkontrolovat, doplnit a zaslat potvrzenou (podepsanou) cestovní smlouvu na [info@sunnytours.cz](mailto:info@sunnytours.cz)

Jakmile dojde k úhradě, a platba bude ze strany zákazníka připsána na jeden z bankovních účtů, dojde k zaknihování zájezdu. Závazné se stává zaknihování ve chvíli potvrzení ze strany CA SunnyTours.

## 4. Doručení dokladů

Cestovní doklady jako letenky a vouchery jsou od pořadatele služeb doručovány zpravidla elektronicky na email zákazníka, uvedený v cestovní smlouvě, anebo poštou na adresu klienta. Cestovní doklady jsou v tomto případě zasílány v originálním vyhotovení.

Pokud klient neobdrží cestovní doklady od pořadatele služeb poštou, zajistí CA SunnyTours uložení cestovních dokladů k vyzvednutí zákazníkem přímo na letišti nebo přepoště cestovní doklady v elektronické podobě. V případě všech elektronických dokumentů je zákazník povinen si elektronické dokumenty řádně stáhnout a vytisknout.

CA SunnyTours není zodpovědná za poštovní ztráty cestovních dokladů a za změny podmínek pro vyzvednutí cestovních dokladů na letišti.

## 5. Odstoupení a storno

Do doby závazného zaknihování je odstoupení od objednávky bezplatné.

Po závazném zaknihování v rezervačním systému pořadatele služby se odstoupení od cestovní smlouvy a všechny změny řídí všeobecnými obchodními podmínkami pořadatele služby a jeho platnými ceníky. V případě žádosti o storno a změny je vždy třeba tak učinit ze strany zákazníka písemně, a to nejpozději 24 hodin před začátkem plánované cesty.

### Lhůty pro započtení stornopoplatků a vratky přeplatků:

U všech českých i německých CK Vám bude zbývající částka po započtení stornopoplatků zaslána nejpozději do 60 dnů, ode dne potvrzení storna ze strany pořadatele.

**Manipulační poplatek CA SunnyTours u prvního storna zájezdu během kalendářního roku činí 4 % z celkové ceny zájezdu.**

Při opakovaném a každém dalším stornu během jednoho kalendářního roku činí manipulační poplatek storna 8 % z celkové ceny zájezdu .

## 6. Reklamační

Pokud CA SunnyTours obdrží reklamaci, vždy příjem reklamačnímu zákazníkovi obratem písemně potvrdí. Bez potvrzení o příjmu reklamační od CA SunnyTours není zahájena reklamační lhůta a hrozí prodleva reklamační lhůty.

### 6.1 Reklamační služba pořadatele

Podání písemné reklamační musí proběhnout do 30 dnů od návratu z cesty. CA SunnyTours nezodpovídá za pořadatelem poskytnuté služby a též nevyřizuje jeho jménem reklamační, pouze poskytuje pomoc v případě vyřízení vzniklé reklamační. V případě, kdy klient není schopen doložit požadované podklady k úspěšnému zahájení reklamačního řízení (např. účtenky, palubní lístek, doklad o ztrátě/poškození zavazadel vystavený leteckou společností, protokol sepsaný s delegátem cestovní kanceláře) vyhrazuje si CA SunnyTours odmítnout pomoc a asistenci.

### 6.2 Reklamační služba SunnyTours.cz

Reklamační službu CA SunnyTours je třeba zaslat písemně do 30 dnů od události, jež je předmětem reklamační, na email [info@sunnytours.cz](mailto:info@sunnytours.cz) . Ta je povinná vyjádřit se k reklamační během zákonem stanovené lhůty 30 dnů.

## 7. Benefity SunnyTours, marketingové akce:

**7.1 Cestovní pojištění :** v rámci kvality poskytovaných služeb má klient benefit ve formě nároku na službu bezplatného cestovního pojištění od AXA. Služba je klientům poskytována ke všem zájezdům. V případě zájmu o tuto službu klient pouze telefonicky anebo písemně oznámí tuto skutečnost, a to nejpozději do 3 dnů před odletem.

### 7.2 CashBack akce platná pro rok 2020/2021:

CashBack ve výši 1 000 Kč na zájezd, je-li celková cena zájezdu vyšší nebo rovna částce 30 000 Kč

CashBack ve výši 1 500 Kč na zájezd, je-li celková cena zájezdu vyšší nebo rovna částce 60 000 Kč.

CashBack je splatný standartně do 30 dnů od návratu klienta.

Upozorňujeme, že na CashBack není právní nárok. Za výjimečných okolností ( zejména z důvodu vyšší moci) může být tento benefit proplacen až s 6 měsíční splatností.

## **8. Ochrana a soukromí**

Poskytnutím svých osobních údajů a odesláním objednávky zákazník souhlasí se správou, zpracováním a uchováním svých osobních údajů u CA SunnyTours podle zákona č. 101/2000 Sb. (zákon o ochraně osobních údajů). Osobní údaje je možné zpracovat po dobu neurčitou a mohou být použity pro nepravdělnou informaci zákazníka o nabízených službách. Poskytnuté osobní údaje budou pouze zpřístupněny příslušnému pořadateli služby a nebo osobám oprávněným nabízet služby.

## **9. Závěrečná ustanovení**

Zákazník na webových stránkách CA SunnyTours potvrdí při odeslání objednávky souhlas s těmito všeobecnými obchodními podmínkami CA SunnyTours a uvedeným postupem. Potvrzuje také, že je přijímá za sebe a svým jménem za všechny osoby uvedené v objednávce, které ho zmocnily.

Vzájemné vztahy nebo skutečnosti neupravené v těchto všeobecných obchodních podmínkách a nebo ve smlouvě uzavřené mezi zájemcem a CA SunnyTours se řídí všeobecnými smluvními podmínkami jednotlivých zúčastněných pořadatelů služeb a dopravců.

Aktualizováno: V Praze, dne 01.01.2020