

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CA

Tyto všeobecné obchodní podmínky CA (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti cestovní agentury Sunny travel s.r.o., IČ: 25074067, sídlo Kloboučnická 1735/26, Praha 4 (dále jen „CA“) a zákazníka ze smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu, zpravidla ubytování. CA informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předmluvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením smlouvy na službu.

1. OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

1.1. CA se na základě smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu zavazuje obstarat zákazníkovi službu cestovního ruchu, typicky dopravu, ubytování nebo nájem dopravního prostředku, a tuto službu mu prostřednictvím svých dodavatelů poskytnout.

1.2. CA se zavazuje obstarat službu ve sjednané kvalitě a zákazník se zavazuje za tuto službu zaplatit sjednanou cenu.

1.3. CA odpovídá za vady obstaraných služeb cestovního ruchu a za škody způsobené porušením svých povinností podle ustanovení občanského zákoníku o příkazní smlouvě a podle obecných ustanovení o odpovědnosti způsobené porušením smluvní povinnosti. Vady a škody způsobené v souvislosti s poskytnutou službou jsou strany povinny si hlásit bez zbytečného odkladu.

1.4. Pro účely obstarání služby cestovního ruchu není CA pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

2.1. Prodejem služby se rozumí okamžik uzavření smlouvy o obstarání služeb cestovního ruchu. Smlouva je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CA závazně potvrdí nabídku služby. Za závazné potvrzení nabídky se považuje: výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CA zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

2.2. Zákazník souhlasem se zaslánou nabídkou osvědčuje že:

a) mu byly spolu s návrhem smlouvy zaslány všeobecné obchodní podmínky CA, které tvoří nedílnou součást smlouvy, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,

b) mu byly předány informace s podrobným vymezením

c) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,

g) je oprávněn smlouvu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá smlouvu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech služby.

2.3. Pokud zákazník uzavírá smlouvu za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny služby a předání potřebných informací.

3. CELKOVÁ CENA SLUŽBY A ZPŮSOB PLATBY

3.1. Cena služby je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy, uvede CA druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

3.2. Cena služby je uvedena v závazné nabídce. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

3.3. Cena zahrnuje služby, které jsou v závazné nabídce, v katalogu nebo jiném nabídkovém textu označeny jako: „Cena zahrnuje“.

3.4. Cena nezahrnuje služby, které jsou v závazné nabídce, v katalogu nebo jiném nabídkovém textu označeny jako: „Cena nezahrnuje“.

3.5. Zákazník se zavazuje zaplatit CA cenu služby takto:

zálohu – 50 % ceny do pěti dnů od uzavření smlouvy

doplatek ceny služby nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání

3.6. V případě neuhrazení zálohy nebo doplatku ceny má CA právo odstoupit od smlouvy. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snižena o odstupné dle článku těchto VOP mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od smlouvy.

3.7. V případě uzavření smlouvy ve lhůtě kratší než 30 dnů před poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit celkovou cenu služby již při uzavření smlouvy.

3.8. Cenu služby může zákazník uhradit bezhotovostně přímo CA (bankovním převodem či složenkou) nebo u k tomu zmocněného zástupce CA.

3.9. Zákazníková finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CA, resp. v den, kdy CA finanční plnění obdrží.

4. ODSUPNÉ (STORNO ZE STRANY ZÁKAZNÍKA)

4.1. Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny služby nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od smlouvy a počátkem čerpání, vše při zohlednění skutečných nákladů CA. Výše odstupného za každou osobu činí:

- při odstoupení od smlouvy v době delší než 60 dní před čerpáním – 10 % z celkové ceny služby

(min. 1 000,- Kč / os.)

- při odstoupení od smlouvy v době 59 dní až 45 dní před čerpáním – 30 % z celkové ceny služby

(min. 1 000,- Kč / os.)

- při odstoupení od smlouvy v době 44 dní až 30 dní před čerpáním – 50 % z celkové ceny služby
- při odstoupení od smlouvy v době 29 dní až 7 dní před čerpáním – 80 % z celkové ceny služby
- při odstoupení od smlouvy v době 6 dní a méně před čerpáním – 100 % z celkové ceny služby

Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet či odjezd, má cestovní agentura nárok na odstupné ve výši plné ceny služby. Odstupné 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 agentury stanoveno jinak, účtuje se odstupné za každého účastníka zájezdu uvedeného ve smlouvě.

má právo odečíst odstupné 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.

CA může od smlouvy odstoupit v případě, že nemůže zajistit řádné plnění smlouvy. O této skutečnosti je povinna zákazníka informovat bez zbytečného odkladu.

5. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ (REKLAMAČNÍ ŘÁD)

5.1. CA odpovídá za řádné poskytnutí služby.

5.2. Má-li služba vadu, je zákazník povinen ji vytknout CA bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém.

5.3. CA odstraní vadu služby, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb.

5.4. Má-li služba vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by svůj požadavek uplatnit u CA nebo zprostředkovatele bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

6. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ

6.1. Zákazník je mimo jiné povinen: • mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území; sdělit CA s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé; • dodržovat právní předpisy navštívených států; • dodržet místo nástupu, které CA sdělil; • dbát pokynů; • předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se výjezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu výjezdu; • v případě, že CA zajišťuje víza, poskytnout zástupci CA údaje z cestovního pasu v termínu určeném CA; • chovat se v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně

neovlivňoval přírodu a okolní prostředí. 10.2. Zákazník, se kterým je smlouva uzavřena, je povinen zajistit, aby uvedené závazky a podmínky splnili všichni zákazníci uvedené na stejné smlouvě.

7. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

7.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CA a jejích obchodních partnerů.

7.2. CA odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

7.3. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

7.4. Vznikla-li CA škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

8. POJIŠTĚNÍ

8.1. CA doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění. V případě zájmu může pojištění zprostředkovat též CA.

9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

9.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CA je oprávněna pro účely plnění smlouvy a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu smlouvy, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

9.2. Pro účely plnění smlouvy budou informace uvedené v čl. 9.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CA (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě. Pokud se destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahr. partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CA na žádost zákazníka.

9.3. Zákazník bere na vědomí, že CA bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CA oprávněna zasílat formou e-mailu. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CA nebo e-mailem zasláným na e-mail: info@sunnytravel.cz. V tomto

případě nebude CA zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

9.4. Výše uvedená ustanovení čl. 9 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasu za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

9.5. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva: a) Požadovat od CA přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů. b) Požadovat, aby CA omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) CA již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CA převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem. c) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů. d) Získat od CA kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CA povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování. e) Získat své osobní údaje, které CA zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CA osobní údaje zákazníka jinému správci.

10. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

10.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

10.2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.

10.3. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

10.4. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.

10.5. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1. 12. 2020