

Všeobecné podmínky CK SUNFLOWER TOURS s.r.o.

ČI. 1) SMLUVNÍ VZTAH

1.1 Vzájemný vztah a právní poměr mezi cestovní kanceláří SUNFLOWER TOURS s.r.o. se sídlem Záhřebská 562/41, Vinohrady, 120 00 Praha 2, IČ: 039 07 929 (dále jen "CK SUNFLOWER TOURS") a fyzickými osobami, které uzavírají smlouvu o zájezdu nebo fyzickými osobami, kterým mají být poskytnuty služby cestovního ruchu (dále jen "cestující"), vzniká uzavřením cestovní smlouvy v písemné formě, úhradou zálohy nebo celé ceny zájezdu cestujícím na účet CK SUNFLOWER TOURS a jejím potvrzením ze strany CK SUNFLOWER TOURS. Tento vztah se řídí zákonem č. 120/2018 Sb. o zájezdech, spojených službách cestovního ruchu, některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu a o změně některých zákonů (dále jen "zákon").

1.2 Podrobnosti smluvního vztahu mezi CK SUNFLOWER TOURS a cestujícím jsou upraveny ve smlouvě o zájezdu, ve formuláři standardních informací pro cestovní smlouvy, kterým byly cestujícím poskytnuty informace před uzavřením cestovní smlouvy a v těchto Všeobecných podmínkách CK SUNFLOWER TOURS s.r.o. (Dále jen "Všeobecné podmínky"). Formulář standardních informací pro cestovní smlouvy, kterým byly cestujícím poskytnuty informace před uzavřením cestovní smlouvy a Všeobecné podmínky se stávají pro cestujícího závaznými uzavřením smlouvy o zájezdu (dále jen "cestovní smlouva") a tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy mezi CK SUNFLOWER TOURS a cestujícím. V některých případech je možné individuálně sjednat změny, resp. doplnění těchto Všeobecných podmínek a to písemnou formou a se souhlasem obou stran.

1.3 Tyto Všeobecné podmínky se nevztahují na případy koupě samostatné letenky (včetně cestovního pojištění) bez dalších služeb cestovního ruchu.

ČI. 2) CESTOVNÍ SMLOUVA A POTVRZENÍ ÚČASTI

2.1 Zájezd si může cestující rezervovat na všech prodejních místech CK SUNFLOWER TOURS včetně webové stránky www.sunflowertours.cz a také u všech autorizovaných prodejců. Autorizovaný prodejce je osoba, která je CK SUNFLOWER TOURS zmocněna jednat jejím jménem při uzavírání cestovní smlouvy. Autorizovaný prodejce je povinen poskytnout cestujícím pravdivé údaje o zájezdu a smluvních podmínkách.

2.2 Cestovní smlouvou se CK SUNFLOWER TOURS zavazuje, že obstará cestujícím zájezd a cestující se zavazuje, že zaplatí sjednanou cenu zájezdu.

2.3 K uzavření cestovní smlouvy mezi cestujícím a CK SUNFLOWER TOURS dochází v okamžiku přijetí podepsané cestovní smlouvy a zároveň jejího potvrzení ze strany CK SUNFLOWER TOURS.

2.4 Obsah cestovní smlouvy je určen dle katalogu, dalších dodatečných nabídek, formuláře o informacích poskytnutých před uzavřením smlouvy a těchto Všeobecných podmínek.

2.5 V případě předchozí rezervace je cestující povinen objednávku, resp. cestovní smlouvu zaslat v dohodnutém termínu do CK SUNFLOWER TOURS. V opačném případě ji CK SUNFLOWER TOURS při opožděném předložení (tj. v prodlení) není povinná akceptovat.

2.6 Pokud cestující objednává zájezd i pro další osoby (spolucestující) v jejich zastoupení, je povinen zajistit si na tento účel plnou moc, v opačném případě je z takového jednání zavázán sám. Za nezletilé osoby uzavírá cestovní smlouvu jejich zákonný zástupce; v případě, že na zájezd budou cestovat nezletilé osoby bez doprovodu zákonného zástupce, je cestující

povinen zajistit si souhlas zákonného zástupce s účastí nezletilého na zájezdu. Cestující odpovídá za správnost a aktuálnost osobních údajů všech spolucestujících.

Čl. 3) CENY A CENOVÁ GARANCE

3.1 Celková cena zájezdu je sjednána dohodou mezi CK SUNFLOWER TOURS a cestujícím a je uvedena v potvrzené cestovní smlouvě.

3.2 Celková cena zájezdu zahrnuje dopravu, bezpečnostní taxu, transfer z a na letiště v zemi destinace, víza, ubytování a příslušné stravování, jakož i služby delegáta, pokud není v ceníku nebo v dodatečné nabídce uvedeno jinak.

3.3 Celková cena zájezdu je stanovena jako pevná a neměnná, a to i v případě změny ceny přepravy. CK SUNFLOWER TOURS nemá právo na jednostranné zvýšení ceny zájezdu, přičemž cestující nemá nárok na snížení ceny zájezdu, a to ani v případě změny ceny přepravy.

3.4 Dětské ceny jsou aplikovatelné na osoby podle věku uvedeného v ceníku, přičemž platí pro děti pouze do dosažení uvedeného věku, t. j. v poslední den zájezdu musí mít dítě nižší věk, než je horní hranice konkrétní dětské ceny a zároveň musí být toto dítě ubytováno na přistýlce. Nárok na aplikování dětské ceny, resp. slevy nevznikne, pokud cestující objedná zájezd pro dítě, které bude ubytováno na základním lůžku.

Čl. 4) PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1 Cena zájezdu je sjednána dohodou v souladu s Čl. 3 Všeobecných podmínek.

4.2 Při sepsání cestovní smlouvy má CK SUNFLOWER TOURS právo požadovat od cestujícího zaplacení zálohy ve výši 50% z ceny zájezdu, která je splatná ihned.

4.3 Doplatek ceny zájezdu po odečtení zálohy je cestující povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. Pokud cestující doplatek ve stanovené lhůtě neuhradí, je CK SUNFLOWER TOURS oprávněna od cestovní smlouvy odstoupit a cestující ztrácí právo účasti na zájezdu. V případě, že si cestující rezervuje zájezd v době kratší než 30 dní před jeho začátkem, je povinen zaplatit celou cenu zájezdu ihned při sepsání cestovní smlouvy.

4.4 Poplatky za změny v knihování (viz Čl.10 Všeobecných podmínek) a storno poplatky (odstupné za odstoupení od smlouvy, viz čl. 9 Všeobecných podmínek), jsou splatné ihned.

4.5 CK SUNFLOWER TOURS je oprávněna provést započtení vzájemných pohledávek na vrácení zálohy a / nebo kupní ceny na zaplacení storno poplatků (odstupného) podle Čl. 9 Všeobecných podmínek.

4.6 Cestující je povinen zaplatit cenu zájezdu CK SUNFLOWER TOURS ve lhůtě a způsobem určenými cestovní smlouvou. Cestující má nárok na poskytnutí objednaných služeb cestovního ruchu pouze v případě, že byla z jeho strany zaplacena celá cena zájezdu; v případě nezaplacení ceny zájezdu nebo její části se cestující dostává do prodlení, které znamená právo CK SUNFLOWER TOURS odepřít plnění služeb cestovního ruchu ve smyslu cestovní smlouvy nebo od cestovní smlouvy odstoupit.

4.7 V případě prodlení cestujícího se zaplacením zálohy nebo doplatku ceny zájezdu je CK SUNFLOWER TOURS oprávněna požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05% denně za každý den prodlení; tím není dotčeno právo CK SUNFLOWER TOURS na úroky z prodlení ve smyslu obecně závazných právních předpisů.

DÁRKOVÁ POUKÁZKA

4.8 Dárková poukázka je splatná v plné výši ceny uvedené na dárkové poukázce. Termín platnosti dárkové poukázky je uveden přímo na dárkové poukázce. Cestující, pro kterého je

poukázka určena, má nárok na výběr ze zájezdů z aktuální nabídky CK SUNFLOWER TOURS, přičemž z celkové ceny zájezdu mu bude odečtena hodnota dárkové poukázky; cestující je povinen doplatit rozdíl mezi cenou vybraného zájezdu a hodnotou dárkové poukázky. Dárková poukázka je nepřenositelná. Dárkovou poukázku lze čerpat pouze formou koupě zájezdu. Není možné požadovat od CK SUNFLOWER TOURS zpětné proplacení dárkové poukázky. Změnu doby platnosti je možné sjednat vzájemnou dohodou mezi SUNFLOWER TOURS a cestujícím podle bodu 10.6 Všeobecných podmínek.

Čl. 5) PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÍCÍHO

5.1 Cestující má právo požadovat poskytnutí všech zaplacených a smluvně sjednaných služeb cestovního ruchu řádně a včas.

5.2 Cestující má právo na poskytnutí dodatečných informací, pokud nejsou uvedeny v katalogu nebo ve formuláři. Cestující má právo být seznámen se všemi případnými změnami týkajícími se termínu, programu, rozsahu služeb a ceny zájezdu.

5.3 Cestující má právo kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy a to v souladu se Všeobecnými podmínkami a zákonem.

5.4 Cestující je povinen poskytnout CK SUNFLOWER TOURS potřebnou součinnost k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb cestovního ruchu, úplně a pravdivě uvádět údaje v cestovní smlouvě a předložit CK SUNFLOWER TOURS požadované doklady potřebné pro pořízení zájezdu. Cestující má právo na ochranu osobních údajů a informací o cílech cesty, které jsou obsahem smlouvy, příp. dalších dokumentů, před nepovolanými osobami.

5.5 Cestující je povinen zaplatit cenu zájezdu podle platebních podmínek CK SUNFLOWER TOURS (viz čl. 4 Všeobecných podmínek).

5.6 Cestující je povinen bezodkladně oznámit CK SUNFLOWER TOURS své stanovisko k případným změnám, o kterých byl ze strany CK SUNFLOWER TOURS seznámen.

5.7 Cestující je povinen před zahájením čerpání objednaných služeb dostavit se podle pokynů CK SUNFLOWER TOURS v určeném čase na stanovené místo. všechny potřebné doklady (letenky, ubytovací průkazy, pokyny) pro čerpání služeb, budou zaslány spolu s pokyny na cestu elektronickou poštou na adresu uvedenou cestujícím. Cestující je povinen zasláné doklady okamžitě přezkontrolovat a řídit se jimi.

5.8 Cestující je povinen dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje. Při návštěvě cizí země je třeba respektovat zvyky, kulturu, mentalitu a obyvatel hostitelské země. Cestující je povinen dodržovat právní předpisy platné v hostitelské zemi. Cestující je povinen informovat se na zastupitelském úřadě hostitelské země o vízových povinnostech týkajících se jeho osoby. Veškeré náklady a důsledky vzniklé nedodržením těchto předpisů a informačních pokynů CK SUNFLOWER TOURS snáší cestující.

5.9 Cestující je povinen řídit se pokyny pro účastníky zájezdu a ústními pokyny zástupce CK SUNFLOWER TOURS, delegáta, resp. průvodce a provozovatele ubytovacího zařízení, případně dopravce.

5.10 Cestující má právo reklamovat případné nedostatky poskytnutých služeb včetně odstranění těchto nedostatků a doplnění služeb.

5.11 Cestující je povinen neprodleně oznámit všechny zjištěné nedostatky a chyby přímo na místě jejich vzniku písemně zástupci, resp. delegátovi CK SUNFLOWER TOURS a poskytnout součinnost potřebnou k jejich odstranění, aby mohla být v rámci možností provedena eventuální náprava. O splnění této povinnosti cestujícího je třeba provést písemný záznam ve spolupráci se zástupcem CK SUNFLOWER TOURS. Případné nedostatky mohou být oznámeny také na recepci hotelu, příp. recepcí v písemné formě potvrzeno.

5.12 Cestující má právo uplatnit nárok na reklamaci u CK SUNFLOWER TOURS ve lhůtě nejvýše 2 let od skončení zájezdu, nebo v případě neuskutečnění zájezdu ode dne, kdy měl zájezd skončit. Reklamaci je cestující povinen uplatnit u CK SUNFLOWER TOURS způsobem umožňujícím jeho zachycení na trvanlivém nosiči (zejména písemně nebo e-mailem). Ke každé reklamaci je třeba přiložit písemný záznam vyhotovený zástupcem CK SUNFLOWER TOURS nebo delegátům. Reklamace jsou posuzovány individuálně; z tohoto důvodu je třeba, aby si případné reklamace cestující uplatňovaly maximálně zastoupené osob uvedených ve vlastní cestovní smlouvě. Reklamace v případech, kdy není možné dosáhnout nápravu v přiměřené lhůtě, jsou ze strany CK SUNFLOWER TOURS vyřizovány písemnou formou. CK SUNFLOWER TOURS nenese žádnou odpovědnost za úroveň, cenu, příp. vzniklé škody při službách a akcích, které nejsou uvedeny v cestovní smlouvě a tedy nebyly součástí poskytovaných služeb cestovního ruchu. Za důvod k reklamaci nemohou být považovány události a skutečnosti, které zavinil nebo způsobil cestující, ani takové události a skutečnosti, u nichž je odpovědnost cestovní kanceláře vyloučena ve smyslu obecně závazných právních předpisů.

5.13 Cestující je povinen nahradit vzniklou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku, ubytovacím nebo jiném zařízení, kde čerpal služby pořízené CK SUNFLOWER TOURS.

5.14 Cestující, který z důvodu vlastního přičinění nevyčerpá všechny smluvní služby, nemá nárok na jejich náhradu.

5.15 Služby "All inclusive" platí výhradně pro cestující, kteří si danou službu objednali a zaplatili. Nabídka služby "All inclusive" je v jednotlivých zemích a hotelích rozdílná, pestrost a kvalita služeb je rovněž individuální. CK SUNFLOWER TOURS nenese zodpovědnost za případné sankce ze strany hotelu, pokud cestující neadekvátním způsobem zneužíval nabídku těchto služeb, např. pokud plýtval službami nebo zprostředkoval některou službu pro jinou osobu, která nesplňuje odpovídající podmínky nebo na čerpání takové služby nebyla oprávněná.

5.16 Delegát (česky nebo slovensky hovořící) CK SUNFLOWER TOURS je vybírán na základě striktních kritérií a musí splňovat širokou škálu stanovených požadavků. Z tohoto důvodu nejsou subjektivní názory ze strany cestujícího na osobu delegáta považovány za relevantní důvod k reklamaci, mohou však posloužit jako další inspirace při zkvalitňování služeb CK SUNFLOWER TOURS. K nejpodstatnějším službám delegáta patří: asistence při transferech z / do hotelu a při ubytování, informování o možnostech a zabezpečení fakultativních výletů, zprostředkování informací mezi CK SUNFLOWER TOURS a cestujícím, pomoc při vážných zdravotních problémech ve formě tlumočení; služby delegáta nemusí být poskytovány výhradně osobně, ale i telefonicky nebo jiným vhodným způsobem.

5.17 V případě poškození nebo ztráty zavazadel během letecké přepravy je cestující povinen tuto skutečnost neprodleně po ukončení přepravy nahlásit na letišti na vyhrazeném místě a sepsat protokol o poškození nebo ztrátě zavazadel (P.I.R.).

ČI. 6) PRÁVA A POVINNOSTI CK SUNFLOWER TOURS

6.1 Práva a povinnosti cestujícího odpovídají povinnosti a práva CK SUNFLOWER TOURS.

6.2 CK SUNFLOWER TOURS je povinna zajistit cestujícímu objednané služby řádně a včas. CK SUNFLOWER TOURS má vůči cestujícímu právo na zaplacení ceny zájezdu.

6.3 CK SUNFLOWER TOURS si vyhrazuje právo na jednostrannou změnu jiných podmínek zájezdu než ceny zájezdu; cestovní kancelář o takové změně cestujícího vždy předem informuje jednoznačným, srozumitelným a určitým způsobem na trvanlivém nosiči.

V případě takových změn cestujícímu nevzniká právo na odstoupení od smlouvy bez zaplacení odstupného.

6.4 CK SUNFLOWER TOURS je oprávněna ve výjimečných případech (zejména v případech vyšší moci, rozhodnutí státních orgánů, mimořádných nepředvídatelných okolností, resp. V jiných případech uvedených v těchto Všeobecných podmínkách) změnit trasu letu, leteckou společnost nebo typ letadla, změnit místo odletu / příletu, posunout termín zájezdu, upravit délku zájezdu nebo zrušit zájezd. Změny související s leteckou dopravou mohou nastat v neomezené lhůtě před odletem, protože mohou být ovlivněny např. počasím, technickými problémy, přeplněním vzdušných koridorů atd. CK SUNFLOWER TOURS je oprávněna změnit trasu letu nebo termín odletu nebo příletu na základě takto provedené změny ze strany letecké společnosti. Změny uvedené v tomto článku Všeobecných podmínek se považují za zanedbatelné změny.

6.5 CK SUNFLOWER TOURS není povinna poskytnout cestujícímu plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb. Zvláštní požadavky cestujícího, s nimiž CK SUNFLOWER TOURS souhlasila, se považují za součást dohodnutých služeb. Zvláštní požadavky cestujícího, s nimiž CK SUNFLOWER TOURS nevyslovila souhlas (poznámky uvedené v cestovní smlouvě, např. Pokoje vedle sebe, pokoj na patře, výhled na moře, pokud nejsou službami podle předchozí věty), nejsou považovány za závazné pro CK SUNFLOWER TOURS, ale za požadavky cestujícího, kterým se bude CK SUNFLOWER TOURS v rámci reálných možností vyhovět a které nezakládají práva cestujícího. Nedodržení zvláštních požadavků (poznámek) podle předchozí věty není důvodem k reklamaci.

6.6 CK SUNFLOWER TOURS je povinna zajistit ochranu pro případ úpadku; na základě toho má cestující právo na bezodkladné plnění plynoucí z ochrany pro případ úpadku podle zákona. Aktuální způsob ochrany CK SUNFLOWER TOURS pro případ úpadku je specifikován v Čl. 11 Všeobecných podmínek.

6.7 Cestující poskytuje CK SUNFLOWER TOURS přímo nebo prostřednictvím zprostředkovatele v souladu se zákonem č. 18/2018 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů (dále jen "Zákon o ochraně osobních údajů") osobní údaje cestujícího a spolucestujících osob v rozsahu: titul, jméno, příjmení, adresa trvalého pobytu, korespondenční adresa, pokud je odlišná od adresy trvalého pobytu, datum narození, rodné číslo, pokud je to nezbytné pro účely pořízení komplexního cestovního pojištění a / nebo splnění vízové povinnosti, telefonní číslo, adresa elektronické pošty, číslo dokladu totožnosti a / nebo cestovního pasu, státní občanství. Cestující svým podpisem na cestovní smlouvě nebo zasláním objednávky potvrzuje správnost poskytnutých osobních údajů ve vztahu k osobním údajům cestujícího a spolucestujících osob. Cestující nese plnou odpovědnost za škody způsobené nesprávností nebo neaktuálností poskytnutých osobních údajů. Zpracování osobních údajů ve výše uvedeném rozsahu je nezbytné pro plnění smlouvy, jejíž stranou je cestující a / nebo spolucestující osoba, nebo aby se na základě žádosti cestujícího provedli opatření před uzavřením smlouvy; na výše uvedený účel mohou být poskytnuté osobní údaje dále přenášeny do třetí země. Poskytnutím osobních údajů spolucestující osoby ze strany spolucestující osoby cestujícímu za účelem jejich zpřístupnění CK SUNFLOWER TOURS ze strany cestujícího na výše uvedený účel se má za to, že spolucestující osoba v postavení dotyčné osoby souhlasí a má vědomost o poskytnutí osobních údajů na výše uvedený účel ze strany cestujícího. CK SUNFLOWER TOURS zpracovává osobní údaje, které jí cestující poskytne buď přímo nebo prostřednictvím zprostředkovatele podle Zákona o ochraně osobních údajů cestujících resp. spolucestujících osobách výlučně z důvodu komplexního

zajištění všech potřebných služeb pro cestujícího a spolucestující osoby na základě objednávky a / nebo cestovní smlouvy av souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob při zpracovávání osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, kterým se zrušuje směrnice 95/46 / ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Tyto údaje nebudou ze strany CK SUNFLOWER TOURS využívány v rozporu s platnými předpisy nebo v rozsahu překračujícím výše uvedený účel, ani komerčně využívány, pokud na to cestující nedá zvláštní souhlas v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů. V případě použití osobních údajů pro jiný účel než na plnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je cestující a / nebo spolucestující osoba, nebo aby se na základě žádosti cestujícího provedli opatření před uzavřením smlouvy, zejména pro marketingové účely CK SUNFLOWER TOURS, vyžaduje zvláštní souhlas cestujícího; cestující má právo takový souhlas se zpracováním osobních údajů, které se ho týkají, kdykoliv odvolat stejným způsobem, jakým ho udělil. Odvolání souhlasu je účinné dnem jeho doručení CK SUNFLOWER TOURS.

ČI. 7) OBJEDNANÉ SLUŽBY

7.1 Objednané služby cestovního ruchu jsou uvedeny v cestovní smlouvě.

7.2 Rozšíření nebo změny služeb na přání cestujícího, které přesahují rámec cestovní smlouvy, musí být ze strany CK SUNFLOWER TOURS písemně potvrzeny a cestujícím zapláceno nejpozději do termínu začátku zájezdu. V opačném případě nebudou změny požadované cestujícím ze strany CK SUNFLOWER TOURS akceptovány a považovány za součást smluvních podmínek podle cestovní smlouvy.

7.3 Cestujícímu, který požaduje samostatné ubytování, může CK SUNFLOWER TOURS vyhovět pouze tehdy, pokud jsou jednolůžkové pokoje k dispozici a pokud cestující předem doplatí povinný příplatek za jednolůžkový pokoj. Tento požadavek cestujícího musí být zároveň výslovně uvedena v cestovní smlouvě jako zvláštní požadavek, se kterou CK SUNFLOWER TOURS souhlasila, jinak se nejedná o závazek CK SUNFLOWER TOURS a odpovídající právo cestujícího, ale pouze o poznámku informativního charakteru, z níž cestujícímu nevzniká právo požadovat její splnění od CK SUNFLOWER TOURS, ani právo na reklamaci.

7.4 Jako třílůžkový pokoj se klasifikuje dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Výjimečně lze do dvoulůžkového pokoje doplnit dvě přistýlky, čímž se obytný prostor zmenší. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, válenda nebo lehátko.

7.5 Jako rodinný pokoj se klasifikuje dvoulůžkový pokoj se dvěma přistýlkami. V některých hotelech je třeba za takovýto typ pokoje platit povinný poplatek za rodinný pokoj podle ceníkových podmínek.

7.6 Délka zájezdu je určena termíny uvedenými v cestovní smlouvě. Podle mezinárodně platných pravidel je délka pobytu určena počtem nocí (řídí se podle "hotelových dní" t. J. Od 12:00 hod. Jednoho dne do 12:00 hod. Následujícího dne = 1 hotelový den). Před uzavřením cestovní smlouvy cestující obdrží formulář s předmluvními informacemi, ve kterém jsou uvedeny orientační, resp. přibližné časy odletů a příletů; stejné časy odletů a příletů jsou většinou uvedeny v cestovní smlouvě z důvodu, že přesný čas odletu a příletu stanovuje letecká společnost. Přesné a závazné časy odletů jsou uvedeny v pokynech na cestu, které cestující obdrží nejpozději 7 dní před odletem. V případě, že si cestující koupí zájezd v době kratší než 7 dní před odletem, pokyny na cestu mu budou předány ihned po zaplacení ceny

zájezdu a potvrzení objednávky ze strany CK SUNFLOWER TOURS, ne však později než 3 dny před plánovaným časem odletu.

7.7 Letecká přeprava cestujících CK SUNFLOWER TOURS je realizována formou nepravidelných charterových letů, případně pravidelných linek. První a poslední hotelový den leteckých zájezdů je určen k přepravě cestujících a ne na plnohodnotné čerpání prázdninového pobytu, protože odletové časy závisejí na příslušných leteckých společnostech a CK SUNFLOWER TOURS je neumí ovlivnit. Letecká společnost má vyhrazené právo na změnu odletových časů v neomezené době před plánovaným odletem. Nelze vycházet z předpokladu, že odlety budou realizovány dopoledne a zpáteční lety ve večerních hodinách. Při nočních letech může být přílet do cílové destinace nebo návrat do ČR posunut až do ranních hodin následujícího dne, v závislosti na délce letu. V tomto smyslu je reklamování domnělého "zkrácení pobytu" vyloučeno. CK SUNFLOWER TOURS neručí za případné zpoždění letu a předem upozorňuje na možnost jeho vzniku, přičemž přesnost odletu nebo příletu CK SUNFLOWER TOURS není schopna ovlivnit. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát na vědomí možnost výrazného zpoždění (iv rozsahu několika hodin). Zaměstnanci a spolupracovníci CK SUNFLOWER TOURS nemají povolen přístup k cestujícím, kteří se nacházejí v bezcelní zóně a to ani v případě, že letadlo má zpoždění. V případě neobsazení zájezdu minimálním počtem klientů dle konkrétního typu zájezdu, pokud zároveň nedojde ke zrušení zájezdu, si CK SUNFLOWER TOURS vyhrazuje právo na zrušení letu, případně na sloučení letu s jiným (tzv. Mezipřistání). Taková situace se nepovažuje za přerušování dopravy nebo za přestup ani nepřímou linku a není důvodem k reklamaci nebo na kompenzaci.

7.8 CK SUNFLOWER TOURS nenese zodpovědnost za případné zpoždění letu a neručí za škody, které mohou cestujícímu z tohoto důvodu vzniknout. V případě zpoždění letu jsou za flexibilní a operativní řešení vzniklé situace odpovědné přímo příslušné místní správy letišť, příp. letecké společnosti. V případě zpoždění letu nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od cestovní smlouvy bez storno poplatků.

7.9 Na základě mezinárodně platných hotelových směrnic jsou při příletech v časných ranních hodinách cestující ubytováni až v odpoledních hodinách, t. j. po 12:00 hod., resp. v některých zemích až po 14:00 hod. V poslední objednané pobytový den je nutné uvolnit pokoje nejpozději do 12:00 hod., Resp. v některých zemích do 10:00 hod. Včasný přílet, resp. pozdní odlet neopravňuje cestujících na další používání pokojů ani využívání dalších služeb spojených s ubytováním. Pokud to hotel umožňuje, cestující si může přímo na místě v rámci reálných možností hotelu doplatit za využívání pokojů nad rámec termínu uvedeného v cestovní smlouvě; takové užívání pokojů není součástí cestovní smlouvy.

7.10 CK SUNFLOWER TOURS nemá vliv na rozdělování pokojů, které probíhá zásadně ze strany hotelu, pokud nebylo v konkrétní cestovní smlouvě výslovně dohodnuto jinak. CK SUNFLOWER TOURS upozorňuje cestující, že v ojedinělých případech může v areálu nebo v jeho okolí probíhat stavební činnost i během hlavní sezóny. Termín zahájení a ukončení provozu klimatizace a vnitřních bazénů je plně v kompetenci vedení hotelu, většinou klimatizace funguje pouze během hlavní sezóny. Klimatizace je často ovládána centrálně a je v provozu pouze několik hodin denně, příp. může být zcela vypnuta. V období před a po hlavní sezóně mohou být mimo provoz některá zařízení, atrakce a doplňkové služby, které jsou uvedeny u popisu hotelů v katalogu (například vířivky, tobogány, plážové a bazénové

bary apod.). Plážový servis se oproti informacím uvedeným v katalogu může změnit i během sezóny.

7.11 Počet lehátek u bazénu a na pláži není identický s počtem hostů, ale odpovídá adekvátně vyhrazené ploše. Z tohoto důvodu není tato služba cestujícím přímo nárokovatelná. Bazény nejsou v provozu ve večerních a nočních hodinách. Vstup na pláž je ve večerních a nočních hodinách omezen především z bezpečnostních důvodů. CK SUNFLOWER TOURS nemá vliv na čistotu pláží, moře a bazénů. V hotelích se solárním vyhříváním může občas téci pouze vlažná voda. V některých destinacích může docházet k opakovaným krátkodobým výpadkům elektrické energie (a s tím souvisejícím výpadkem klimatizace) a zásobování vodou. Tyto skutečnosti CK SUNFLOWER TOURS nemůže a neumí ovlivnit. Donášení potravin a nápojů do hotelů, kde má cestující zajištěno stravování, je zakázáno.

7.12 Ubytování, stravování a další služby odpovídají kategorii hotelu, přitom kategorizace hotelů spadá výhradně do kompetence zodpovědných resortů a probíhá na základě platných norem, které však nejsou ekvivalentní s normami platnými v České republice. Určité rozdíly v kategorizaci ubytovacích zařízení se vyskytují i mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelích jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné třídy) nejsou vždy stejné. Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě. Je třeba počítat někdy s menšími zkušenostmi a ležérností personálu odpovídajícími místní mentalitě. Hmyz patří k realitě jižních zemí a může se, i přes maximální snaze hoteliérů, vyskytovat ve zvýšené míře i přímo v prostorách ubytovacích zařízení.

7.13 Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, pokud není výslovně uvedeno jinak. CK SUNFLOWER TOURS nenes zodpovědnost za případné zmeškání objednaného jídla z důvodu pozdního příletu, resp. včasného odletu v případech, které nejsou ovlivnitelné ze strany CK SUNFLOWER TOURS, ani za zmeškání ze subjektivních důvodů na straně cestujícího. Ve většině hotelů platí zákaz donášení vlastních jídel a nápojů. Kapacita restaurací je omezená a počet míst k sezení nemusí odpovídat počtu ubytovaných hostů; z uvedeného důvodu je při společném stravování potřebná ze strany cestujících přiměřená trpělivost.

7.14 Fakultativní výlety nejsou součástí objednaných služeb cestovního ruchu. Cestující má právo na výběr fakultativního zájezdu a místa jeho zakoupení, např. u delegáta CK SUNFLOWER TOURS, na recepci hotelu, u organizátora výletů. Fakultativní výlety jsou organizovány místní cestovní kanceláří a delegát CK SUNFLOWER TOURS výlučně zprostředkovává jejich prodej; fakultativní zájezdy nejsou součástí cestovní smlouvy. Nápravu případných nedostatků je z uvedeného důvodu nutné uplatnit přímo na místě u organizátora výletů. Nároky vůči CK SUNFLOWER TOURS vyplývající z nedostatků fakultativních zájezdů jsou vyloučeny.

7.15 V dodatečně speciální nabídce (např. Last Minute) mohou být zařazeny hotely, které nejsou uvedeny v aktuálním katalogu CK SUNFLOWER TOURS, příp. může být upraven rozsah služeb oproti katalogové nabídce u jednotlivých hotelů.

7.16 Vzdálenosti uvedené při popisech v katalogu jsou pouze orientační. Fotografie pokojů u jednotlivých hotelích jsou orientační - jednotlivé hotely mohou disponovat různými typy a zařízeními pokojů. Pokud není ve formuláři nebo v cestovní smlouvě uvedeno jinak, zájezdy

nejdou vhodné pro osoby se sníženou pohyblivostí.

7.17 Časy trvání transferů (letišť - hotel, hotel - letišť) závisí na aktuálním stavu silničního provozu a rozvozu cestujících do více hotelů; cestující nemůže předpokládat, že konkrétní hotel, ve kterém bude cestující ubytovaný, bude upřednostněn před jinými. Za svá zavazadla odpovídá každý cestující sám; doporučujeme přesvědčit se o její naložení do autobusu před odjezdem transferu.

Čl. 8) ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH DOPAD

8.1 CK SUNFLOWER TOURS si vyhrazuje právo uskutečnit operativní změny jednotlivých služeb cestovního ruchu oproti objednanému obsahu cestovní smlouvy, které jsou nezbytné a které CK SUNFLOWER TOURS nezpůsobila, ale byly zapříčiněny z důvodu vyšší moci, změny u zahraničních partnerů, dopravců, při překnihování hotelu atd. , jakož i změny, které jsou zanedbatelné. O změnách CK SUNFLOWER TOURS cestující vždy předem informuje.

V těchto případech cestujícímu nevzniká právo na odstoupení od smlouvy bez zaplacení odstupného. V případě jiných změn CK SUNFLOWER TOURS cestujícího předem informuje o změnách v některém ze základních znacích zájezdu spolu s návrhem na změnu cestovní smlouvy; taková změna je spojena s právem cestujícího na odstoupení od smlouvy.

8.2 CK SUNFLOWER TOURS si vyhrazuje právo na zrušení zájezdu a odstoupení od cestovní smlouvy, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků zájezdu 50 osob. O této situaci je CK SUNFLOWER TOURS povinna informovat cestujícího včas, nejpozději však 20 dní před zahájením zájezdu trvajícího více než 6 dní.

8.3 Při změně místa odjezdu nebo příjezdu ze strany CK SUNFLOWER TOURS nahradí CK SUNFLOWER TOURS cestujícímu náklady spojené s náhradní dopravou do výšky vlakového jízdného II. třídy, resp. autobusového jízdného.

8.4 V případě změny rezervace smluvního ubytování, ke kterému příležitostně dochází ve všech turistických oblastech, bude cestujícímu poskytnuto ubytování v zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Obdobný postup CK SUNFLOWER TOURS zachová i když ve smluvním zařízení dojde k závažnému zhoršení ubytovacích či stravovacích podmínek (např. Zahájení rekonstrukčních prací). Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím ubytování nižší kategorie, než je uvedeno v cestovní smlouvě, CK SUNFLOWER TOURS poskytne cestujícímu přiměřenou slevu. Pokud cestující náhradní služby odmítne, je oprávněn pokračovat v užívání původních služeb; v takovém případě CK SUNFLOWER TOURS poskytne cestujícímu přiměřenou slevu. Za dodržení cestovní smlouvy se považuje stav, kdy náhradní ubytování je minimálně stejné hotelové kategorie, bez ohledu na další okolnosti.

8.5 CK SUNFLOWER TOURS je oprávněna ve výjimečných případech (zejména v případech vyšší moci, rozhodnutí státních orgánů, mimořádných nepředvídatelných okolností, atd.) Přistoupit k okamžité změně programu zájezdu. Cestující není za výše zmíněných okolností oprávněn trvat na dodržení původní cestovní smlouvy. Takové změny nejsou důvodem k reklamaci nebo odstoupení od smlouvy.

8.6 V případě, že CK SUNFLOWER TOURS je nucena před začátkem zájezdu změnit podstatnou podmínku cestovní smlouvy, navrhne cestujícímu změnu cestovní smlouvy. Cestující má právo se rozhodnout, zda se změnou souhlasí, nebo zda od cestovní smlouvy odstoupí bez zaplacení odstupného. Své rozhodnutí musí cestující oznámit CK

SUNFLOWER TOURS ve lhůtě uvedené v oznámení o změně, v opačném případě bude změna považována za nepřijatelnou ze strany cestujícího, což bude znamenat zánik cestovní smlouvy momentem marného uplynutí lhůty pro vyjádření cestujícího. CK SUNFLOWER TOURS může cestujícímu nabídnout náhradní zájezd.

8.7 CK SUNFLOWER TOURS může na přání cestujícího, pokud to je možné, provádět změny podmínek sjednaných v cestovní smlouvě; požadavek cestujícího na provedení změny a její potvrzení, resp. skutečné provedení ze strany CK SUNFLOWER TOURS se považuje za změnu cestovní smlouvy. Realizace takových změn může podléhat zaplacení poplatků ve výši a za podmínek uvedených v katalogu nebo ve zvláštní informaci CK SUNFLOWER TOURS v souvislosti s požadavkem cestujícího na provedení změny. Poplatky se účtují vždy za každou osobu zúčastněnou na zájezdu, včetně dětí.

ČI. 9) Odstoupení od smlouvy, stornovací podmínky a poplatky

9.1 Cestující má právo kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy se zaplacením odstupného. Oznámení o odstoupení od cestovní smlouvy je cestující povinen písemně předat v CK SUNFLOWER TOURS, případně poslat doporučenou poštou. Rozhodující je datum přijetí písemného oznámení o odstoupení od cestovní smlouvy.

9.2 Při odstoupení od smlouvy je cestující povinen zaplatit následující storno poplatky (odstupné):

- skutečně vzniklé náklady, nejméně však 1 300 CZK / os. + Cestovní pojištění - v době 60 a více dní před zahájením zájezdu
- skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30% z celkové ceny zájezdu v době od 59. dne do 31. dne před zahájením zájezdu
- skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z celkové ceny zájezdu v době od 30. dne do 21. dne před zahájením zájezdu
- skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70% z celkové ceny zájezdu v době od 20. dne do 14. dne před zahájením zájezdu
- skutečně vzniklé náklady, nejméně však 90% z celkové ceny zájezdu v době od 13. dne do 7. dne před zahájením zájezdu
- skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100% z celkové ceny zájezdu v době od 6. dne před zahájením zájezdu až do dne zahájení zájezdu; to platí i v případě, že se cestující nedostaví se na odlet, nebo odlet zmešká nebo neodletí z důvodů, za které CK SUNFLOWER TOURS neodpovídá.

9.3 Storno poplatky jsou splatné ihned. CK SUNFLOWER TOURS má právo započítat storno poplatky na zaplacenou zálohu nebo zaplacenou cenu zájezdu ze strany cestujícího.

9.4 CK SUNFLOWER TOURS si vyhrazuje právo po zahájení zájezdu okamžitě odstoupit od smlouvy v případě:

- a) vážného porušení průběhu zájezdu cestujícím, zejména porušením právních předpisů ČR nebo hostitelské země ze strany cestujícího. V takovém případě cestující nemá právo na náhradu alikvotní částky z ceny služeb, které nebyly čerpány. Cestující má dále povinnost uhradit CK SUNFLOWER TOURS náklady vzniklé v souvislosti s jeho zpáteční přepravou
- b) vyšší moci nebo neodvratitelných a mimořádných okolností, které CK SUNFLOWER TOURS brání v plnění cestovní smlouvy; CK SUNFLOWER TOURS má právo na úhradu služeb poskytnutých do momentu odstoupení od smlouvy.

9.5 Před zahájením zájezdu má CK SUNFLOWER TOURS právo odstoupit od smlouvy v případě:

- a) zrušení zájezdu v souladu s bodem 8.2 Všeobecných podmínek,
- b) zrušení zájezdu v důsledku zásahu vyšší moci nebo neodvratitelných a mimořádných okolností, které CK SUNFLOWER TOURS brání v plnění cestovní smlouvy.

V případě odstoupení od smlouvy před zahájením zájezdu podle tohoto článku Všeobecných podmínek má cestující právo na vrácení celé ceny zájezdu.

Čl. 10) ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ

10.1 Na základě požadavku cestujícího nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu může CK SUNFLOWER TOURS provést změny v knihování zájezdu, pokud je možné tyto změny realizovat a pokud cestující uhradí potřebné náklady, resp. poplatky, které v souvislosti se změnami požadovanými cestujícím vzniknou. Tyto poplatky jsou splatné ihned.

10.2 Při změně cestujícího, resp. spolucestující osoby na základě požadavku cestujícího je cestující povinen uhradit poplatek:

- 900 CZK / os. pokud se jméno nahlášené osoby v cestovní smlouvě neshoduje se jménem uvedeným v cestovním pasu z důvodu, který není na straně CK SUNFLOWER TOURS
- 900 CZK / os. pokud byla změna oznámena více než 30 dní před odletem
- 1 850 CZK / os. pokud změna byla oznámena v období 30 dnů a méně před odletem

Původní cestující a nový cestující společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, které CK SUNFLOWER TOURS vzniknou v souvislosti se změnou. Souhlasem s postoupením cestovní smlouvy zároveň nový cestující prohlašuje, že je seznámen se Všeobecnými podmínkami, souhlasí s nimi a přijímá je. Za seznámení nového cestujícího s podmínkami zájezdu a cestovní smlouvou včetně předmluvních informací a Všeobecných podmínek odpovídá původní cestující.

10.3 Při změně termínu odletu, resp. příletu na základě požadavku cestujícího je cestující povinen uhradit poplatek:

- 900 CZK / os. pokud byla změna oznámena více než 30 dní před původním odletem
- 1 850 CZK / os. pokud byla změna oznámena 30 - 21 dní před původním odletem
- 2 600 CZK / os. pokud změna byla oznámena 20- 14 dní před původním odletem
- 3 900 CZK / os. pokud změna byla oznámena 13- 7 dní před původním odletem
- storno poplatek dle storno podmínek (Čl. 9 Všeobecných podmínek), pokud je změna oznámena 6 a méně dní před původním odletem

10.4 Při změně hotelu na základě požadavku cestujícího je cestující povinen uhradit jednorázový poplatek:

- 1 850 CZK pokud byla změna oznámena více než 30 dní před odletem
 - 2 600 CZK pokud změna byla ohlášena 30 a méně dní před odletem, resp. během pobytu
- V případě, že má cestující zájem o změnu hotelu přímo na místě během pobytu, budou mu přesné cenové podmínky poskytnuté na základě individuální požadavky a reprodukovány prostřednictvím místního delegáta.

10.5 V případě, že se jméno nahlášené osoby v cestovní smlouvě (cestující nebo spolucestující) neshoduje se jménem uvedeným v cestovním pasu z důvodu, který není na straně CK SUNFLOWER TOURS, je cestující povinen před vystavením nových cestovních dokladů uhradit CK SUNFLOWER TOURS poplatek ve výši 900 CZK / os.

10.6 Při změně doby platnosti dárkové poukázky je cestující povinen uhradit jednorázový poplatek 1 300 CZK. Nové období platnosti může být změněno pouze v období stejného kalendářního roku.

10.7 Při změně termínu, trasy letu, jména cestujícího nebo jiné náležitosti uvedené v cestovní smlouvě, která podléhá poplatku při zájezdech, které nejsou operované charterovými lety CK SUNFLOWER TOURS, ale pravidelnými linkami, případně charterovými linkami jiné cestovní kanceláře, je výše poplatku za změnu závislá na konkrétních podmínkách letecké společnosti, resp. jiné cestovní kanceláře, která zajišťuje leteckou přepravu. Klientovi bude v takovém případě výše poplatku za změnu oznámena po obdržení žádosti o změnu dané náležitosti ve smlouvě o zájezdu.

ČI. 11) POJIŠTĚNÍ PROTI ÚPADKU, CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

11.1 CK SUNFLOWER TOURS má ochranu proti úpadku zajištěnou ve formě pojištění; konkrétní údaje o pojištění jsou uvedeny ve formuláři s předmluvními informacemi a v cestovní smlouvě.

11.2 Cestující má možnost zajistit si prostřednictvím CK SUNFLOWER TOURS komplexní cestovní pojištění, přičemž smlouva o pojištění vzniká výhradně mezi pojišťovnou a cestujícím, proto případnou pojistnou událost řeší cestující přímo s pojišťovnou. Informace o rozsahu a podmínkách smluvního pojištění zájezdu, rozsahu pojistného plnění, o podmínkách na plnění nároku cestujícího o pojistiteli, jakož i o možnosti uzavřít individuální pojištění cestujícího na cestu a pobyt včetně pojištění pro případ, že cestujícímu vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy, budou cestujícímu poskytnuty zvlášť v písemné formě.

ČI. 12) ALTERNATIVNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

12.1 Každý spotřebitel má právo obrátit se za účelem ochrany svých spotřebitelských práv na subjekt alternativního řešení sporů. Během alternativního řešení sporů spotřebitel spolupracuje se subjektem alternativního řešení sporů v zájmu rychlého vyřešení sporu. V případě přeshraničního sporu má spotřebitel právo obrátit se na Evropské spotřebitelské centrum, které mu poskytne adresu pro doručování, elektronickou adresu nebo telefonický kontakt na subjekt alternativního řešení sporů, který je příslušný k řešení jeho sporu. Možnosti a podmínky alternativního řešení sporů upravuje zákon č. 391/2015 CFU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně některých zákonů.

12.2 Bližší informace o alternativním řešení spotřebitelských sporů, zejména o možnostech a podmínkách alternativního řešení spotřebitelských sporů jsou dostupné na webstránce Ministerstva průmyslu a obchodu (<https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebiteleskych-sporu-adr/>), které zároveň vede seznam subjektů alternativní řešení spotřebitelských sporů (<https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebiteleskych-sporu-adr/seznam-subjektu-mimosoudniho-reseni-spotrebiteleskych-sporu-adr/245423/>). Další informace ohledně alternativního řešení spotřebitelských sporů jsou dostupné i na webstránce České obchodní inspekce (<https://www.coi.cz/informace-o-adr/>) která je jedním ze subjektů alternativního řešení spotřebitelských sporů.

Čl. 13) OBECNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

13.1 Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 24.08.2021.

13.2 Všeobecné podmínky jsou závazné pro obě strany.

13.3 Cestující svým podpisem na cestovní smlouvě potvrzuje, že je se Všeobecnými podmínkami seznámen a v plném rozsahu je přijímá, a to i v zastoupení všech spolucestujících osob.

13.4 Ubytovací zařízení mají ve své kompetenci provádění změn souvisejících se změnami obsahu nebo zpoplatněním jimi nabízených služeb i bez vyrozumění CK SUNFLOWER TOURS. Veškeré údaje uvedené v katalogu CK SUNFLOWER TOURS o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají skutečným a informacím CK SUNFLOWER TOURS známým v době jeho tisku. CK SUNFLOWER TOURS si vyhrazuje právo na jejich změnu na základě vyrozumění ubytovacího zařízení.

13.5 Případné změny a aktualizace nabídky CK SUNFLOWER TOURS jsou zveřejňovány na webstránce www.sunflowertours.cz . Katalog, ceník, webstránka www.sunflowertours.cz a dodatečné písemné nabídky CK SUNFLOWER TOURS jsou jedinými oficiálními zdroji informací o produktech CK SUNFLOWER TOURS, přičemž CK SUNFLOWER TOURS neodpovídá za nepřesné nebo neúplné informace nabyté cestujícími z jiných než oficiálních zdrojů.

V Praze, 24.08.2021

CK SUNFLOWER TOURS