

**VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY CESTOVNEJ KANCELÁRIE
SUNFLOWERS agency s.r.o.**

I. Zmluvný vzťah

1. Zmluvný vzťah medzi cestovnou kanceláriou (ďalej len „CK“) a objednávatelom vzniká na základe objednávatelom riadne uzatvorenej zmluvy o obstaraní zájazdu, potvrdenej CK alebo inou splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby CK a zaplacením úplnej ceny za objednané služby. Objednávatelom je osoba, ktorá s CK uzavrie zmluvu o zájazde alebo osoba, v ktorej prospech sa zmluva o zájazde podpísala, alebo osoba, na ktorú sa zájazd v súlade s čl. III. bod 1d.) previedol.
2. Súčasťou zmluvy sú všetky písomné doklady, ktoré objednávatel od CK obdrží, a to najmä zmluva o obstaraní zájazdu, voucher a písomné pokyny - podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách (ďalej len „zmluva“).
3. Podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu objednávatel potvrdzuje, že sa oboznámil so znením zmluvy a bezvýhradne s ňou súhlasí.
4. Tieto zmluvné podmienky cestovnej kancelárie SUNFLOWERS agency s.r.o. sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu.

II. Cena služieb a platobné podmienky

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si objednávatel objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena, uvedená v zmluve. Zo zliav, poskytovaných CK, má objednávatel nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu.
2. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb. Právo na riadne poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká objednávatelovi až zaplacením úplnej ceny zájazdu a splnením si ostatných podmienok poskytnutia služieb vrátane služieb spojených s peňažnými operáciami (poplatky a pod.).
3. CK má právo požadovať zaplatenie 100% ceny všetkých objednaných služieb v lehote splatnosti uvedenej v zmluve o obstaraní zájazdu. Pri platbe klienta bankovým prevodom hradí všetky bankové poplatky klient, v opačnom prípade je CK oprávnená zostávajúcu sumu klientovi doúčtovať.
4. Za deň zaplatenia sa považuje ten deň, kedy boli finančné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.
5. V prípade nezaplatenia úplnej ceny za objednané služby v stanovených lehotách je CK oprávnená bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od zmluvy a služby neposkytnúť. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo CK na náhradu škody a ušlého zisku.
6. CK akceptuje nákupné kupóny od spoločnosti Le Cheque Dejeuner s.r.o. vo všetkých nominálnych hodnotách. Nákupné kupóny možno použiť na nákup niektorých z našich pobytov. Kupóny nesmú byť poškodené, najmä nesmú mať poškodený číselný alebo čiarový kód, kupóny musia byť časovo platné. Pre použitie týchto kupónov platia tieto podmienky:
 - a.) Kupóny objednávatel zasiela CK výhradne doporučenou poštou na platnú adresu CK.
 - b.) Najneskôr 5 dní pred nástupom klienta na pobyt musí CK kupóny fyzicky obdržať a bezprostredne ihneď informovať objednávatela - klienta o ich akceptácii. V prípade písomného neakceptovania nákupných kupónov z dôvodov poškodenia kupónov podľa vyššie uvedeného, má objednávatel právo na finančnú úhradu pobytu, o čom bezprostredne informuje CK.
 - c.) Ak má objednávatel uhradený celý pobyt, (vrátane kupónov), CK zašle objednávatelovi VOUCHER, ktorý ho oprávňuje k nástupu na pobyt.
 - d.) CK nevypláca objednávatelovi rozdiel medzi nominálnou hodnotou prevzatého kupónu a hodnotou poskytnutej služby.
 - e.) Objednávatel môže uhradiť celý pobyt darčekomými kupónmi, pričom platí, že sumy ceny pobytu nemajú byť nižšie ako celková suma ceny darčekomých kupónov.
 - f.) Pri storne pobytu sa CK zaväzuje doporučenou poštou vrátiť objednávatelovi všetky nepoužité darčekomé kupóny na adresu objednávatela, pričom platia stornopodmienky podľa týchto zmluvných podmienok CK. (odpočítanie nákupných kupónov v hodnote výšky storna).
7. CK má právo jednostranne zvýšiť cenu služieb, a to najneskôr do 21 dní pred termínom nástupu na zájazd, resp. začiatku čerpania služieb v týchto prípadoch:
 - a.) zvýšenie dopravných nákladov vrátane ceny pohonných hmôt, ak je súčasťou zájazdu aj doprava,
 - b.) zvýšenie platieb, spojených so zabezpečenou dopravou, najmä letecké, cestné, prístavné a iné poplatky, ktoré sú zahrnuté do ceny zájazdu alebo zabezpečených služieb,
 - c.) zmeny kurzu eura ku kurzu inej meny použitej pri stanovovaní ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 %.
8. V prípade nevyhnutnosti zvýšiť cenu z dôvodov podľa predchádzajúceho bodu 6 môže tak CK urobiť na základe písomného oznámenia, ktoré musí byť objednávatelovi odoslané najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb, a v ktorom bude presne určený dôvod a spôsob zvýšenia. Objednávatel je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa bodu 5 tohto článku.

III. Práva a povinnosti objednávatela

1. K základným právam patrí:
 - a.) Právo na riadne poskytnutie objednaných a zaplatených služieb,
 - b.) Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa objednaných služieb, ktoré sú CK známe ako i oboznámenie so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela, právo na poskytnutie pokynov na zájazd najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu.
 - c.) Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa článku V. týchto podmienok.
 - d.) Právo písomne oznámiť CK, že zájazd sa namiesto neho zúčastní iná osoba, uvedená v tomto oznámení, pričom takéto oznámenie môže objednávatel urobiť v lehote do 10 dní pred nástupom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb. Oznámenie musí obsahovať výslovný súhlas nového objednávatela s uzatvorenou zmluvou a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávatelom, ktorý vstupuje do práv a povinností pôvodného objednávatela, pričom spolu s ním spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu alebo objednaných služieb, ako i úhradu nákladov, ktoré CK v súvislosti so zmenou objednávatela vzniknú. V prípade neuhradenia úplnej ceny za objednané služby alebo nákladov, súvisiacich so zmenou objednávatela, platí článok II. bod 5 týchto podmienok. Uvedené sa vzťahuje len na tie prípady, keď zmenu objednávatelov je CK schopná zabezpečiť, v opačnom prípade písomne upozorni na nemožnosť zmeny pôvodného objednávatela. CK si účtuje za zmenu osoby paušálny poplatok 7 EUR.
 - e.) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa článku VI. týchto podmienok.
 - f.) Právo na ochranu osobných údajov, uvádzaných v zmluve, v zmysle príslušných právnych predpisov, pričom podpisom tejto zmluvy dáva objednávatel výslovný súhlas na ich spracovanie výlučne pre interné potreby CK a iných osôb, ktoré spolupracujú s CK pri zabezpečovaní a poskytovaní služieb pre objednávatela, pričom objednávatel zároveň prehlasuje, že je splnomocnený na udelenie tohto súhlasu aj ostatnými osobami uvedenými v zmluve, pre ktorých CK zabezpečuje služby.
 - g.) Právo na obdržanie dokladu o povinnom zmluvnom poistení CK pre prípad jej úpadku, ktorý obsahuje všetky náležitosti v súlade s príslušnými právnymi predpismi, pokiaľ sa na objednané služby táto povinnosť vzťahuje, ak táto informácia nie je súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu.
2. K základným povinnostiam objednávatela patrí najmä:
 - a.) Poskytnúť CK maximálnu súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy a ostatných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je objednávatel povinný uhradiť všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla.
 - b.) Nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade neručí CK za poskytnutie služieb týmto osobám. Tieto osoby zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí, ktorými je čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.
 - c.) Zaplatiť úplnú cenu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť dokladom, v opačnom prípade môže CK odstúpiť od zmluvy a má okrem stornopoplatkov právo aj na náhradu škody, ktorá porušením si povinnosti objednávatelom CK vznikla.
 - d.) V prípade oznámenia dodatočných zmien objednaných služieb oznámiť bezodkladne písomne svoje stanovisko CK, v opačnom prípade má CK právo odstúpiť od zmluvy v celom rozsahu.
 - e.) Prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených.
 - f.) Pri čerpaní služieb sa presne riadiť prevzatými pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si potrebné cestovné doklady a iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.)
 - g.) Pri liečebných pobytoch je klient povinný sa oboznámiť s kontraindikáciami daných kúpeľov, ktoré sú súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu. CK nezodpovedá za prípadné škody na zdraví klienta zapríčinené jeho rozhodnutím zúčastniť sa liečebného pobytu podľa uvedeného.
 - h.) Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK a dodržiavať stanovený program a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu, v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušovaní programu alebo čerpania služieb je CK oprávnená odoprieť objednávatelovi ich poskytnutie, čím objednávatel stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.
 - i.) Niesť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim konaním počas čerpania služieb v dopravnom prostriedku alebo v ubytovacom a inom zariadení spôsobil.

**VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY CESTOVNEJ KANCELÁRIE
SUNFLOWERS agency s.r.o.**

IV. Zmena dohodnutých služieb

1. Pred začiatkom čerpania služieb:

- a.)** V prípade, že nastanú okolnosti, ktoré znemožňujú CK poskytnúť služby podľa uzavretej zmluvy, je CK povinná zabezpečiť ich zmenu (zmena zmluvy), vrátane ceny zájazdu, alebo ich zrušiť, pričom je povinná oznámiť tieto skutočnosti bezodkladne objednávateľovi pred začatím zájazdu.
- b.)** Pri zrušení služieb CK, zmene termínu čerpania služieb o viac ako 48 hodín alebo pri závažnej zmene programu, trasy, ubytovania – jeho názvu, polohy, kategórie, triedy a stupňa vybavenosti a hlavnej charakteristiky ubytovania, spôsobu prepravy, druhu, charakteristiky a kategórie dopravného prostriedku a ceny za objednané služby, ak sú súčasťou zájazdu, CK navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy, čo oznámi objednávateľovi s požiadavkou na jeho vyjadrenie k odsúhlaseniu zmeny do 3 dní s upozomením na jeho právo na odstúpenie od zmluvy bez sankcií v zmysle čl. V. Ak v uvedenej lehote 3 dní od prijatia návrhu na odsúhlasenie zmien objednávateľ neoznámí svoje stanovisko k návrhu zmien, CK má právo na odstúpenie od zmluvy.
- c.)** Ak v lehote 3 dní od prijatia návrhu na odsúhlasenie zmien objednávateľ nedoručí svoje stanovisko k návrhu zmien, resp. neodstúpi od zmluvy, CK má právo na odstúpenie od zmluvy.
- d.)** Pri dodatočnom doobjednaní služieb objednávateľom si CK účtuje manipulačný poplatok 3,50 EUR na osobu a službu.

2. Počas čerpania služieb:

- a.)** CK je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb, ak zo vážnych objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK povinná:
- zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v takomto prípade zabezpečenia služieb minimálne na rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie, ...) sú všetky ďalšie nároky objednávateľa vylúčené, alebo
 - vrátiť objednávateľovi zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo
 - poskytnúť objednávateľovi zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu.
- b.)** CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených služieb alebo programu z dôvodov podľa predchádzajúceho bodu, ďalej meškanie dopravného prostriedku spôsobené technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, štrajkom a podobne v prípade, ak preukáže, že škodu nezavinila CK, ani jej dodávateľia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. Uvedená zodpovednosť a jej preukázanie sa netýka vzniku škôd spôsobených vis maior.

V. Odstúpenie od zmluvy objednávateľom a stornopoplatky (zmluvné pokuty)

1. Objednávateľ má právo kedykoľvek pred začatím čerpania služieb od zmluvy odstúpiť, a to písomným oznámením, ktoré je účinné dňom jeho doručenia CK. Pri odstúpení od zmluvy je objednávateľ povinný uhradiť CK nasledovné zmluvné pokuty (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):
- a.)** 32 - 29 dní 15% z ceny pobytu
- b.)** 28 - 15 dní 30% z ceny pobytu
- c.)** 14 - 7 dní 50% z ceny pobytu
- d.)** 6 - 0 dní 100% z ceny pobytu
2. V prípade storna jednej osoby v 2-lôžkovej izbe musí zostávajúca osoba doplatiť príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí aj pri obsadzovaní ubytovania, ktorého cena je kalkulovaná na pevne stanovený počet osôb. Pre určenie počtu dní pri výpočte stornopoplatkov sa započítava aj deň, kedy bolo odstúpenie od zmluvy CK riadne oznámené.
3. V prípade, že objednávateľ nezačne čerpať riadne zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo len čiastočne, nemá nárok na vrátenie časti ceny zájazdu za nečerpané služby.
4. V prípade žiadosti objednávateľa o zmenu termínu alebo ubytovania pôvodnej objednávky na novú, ak takúto zmenu je CK schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri storne pôvodnej objednávky a zavedení novej, pričom platia stornopodmienky podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.
5. V prípade stornovania darčekového pobytu, ktorý nemá záväzne potvrdený termín nástupu a odchodu zo strany klienta sa účtuje stornopoplatok 10% z celkovej ceny zaplateného darčekového pobytu.
6. V prípade, že CK je povinná klientovi vrátiť určitú čiastku peňazí, CK nezodpovedá za vzniknuté kurzové rozdiely.
7. Pri pobytoch v kúpeľoch SLK Piešťany platia zvlášťne storno podmienky uvedené v prílohe.

VI. Reklamačné konanie a zodpovednosť za škodu

1. V prípade, že rozsah a kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako dohodnutej úrovni, vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu a odstránenie chybné poskytovanej služby. Toto svoje právo je objednávateľ povinný uplatniť bezodkladne priamo u dodávateľa služieb alebo zástupcu CK, v spolupráci ktorých sa vyhotoví aj písomný záznam. V prípade nedodržania tohto postupu

právo na reklamáciu uplatnené až po skončení zájazdu alebo čerpania reklamovaných služieb, zaniká.

2. Ak nezabezpečí CK riadne a včas nápravu reklamovaných služieb, môže objednávateľ v CK uplatniť svoje právo po návrate bezodkladne, najneskôr do 3 mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy, inak právo zaniká, pričom k písomnému uplatneniu svojich práv doloží objednávateľ záznam, urobený podľa predchádzajúceho bodu 1. V takomto prípade má objednávateľ nárok na zľavu zo zaplatenej ceny služieb, zodpovedajúcu rozdielu medzi objednanými a skutočne poskytnutými službami.

3. CK je zbavená zodpovednosti za škodu, spôsobenú porušením jej povinností pri poskytovaní služieb alebo odstúpením od zmluvy, ak škodu nezavinila ona ani jej zmluvní partneri, a škoda bola spôsobená objednávateľom alebo tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

4. Pri riešení reklamácie je objednávateľ povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýchkoľvek škôdám alebo aby sa ich rozsah znížil.

5. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si objednávateľ sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu a nároky objednávateľa v súvislosti s leteckou dopravou voči CK sú vylúčené.

VII. Poistenie proti insolventnosti CK

1. CK si splnila svoje povinnosti ohľadne povinného zmluvného poistenia zájazdov CK pre potenciálnu možnosť úpadku, vyplývajúce jej z príslušných právnych noriem, na základe čoho bude objednávateľovi poskytnuté náhradné plnenie (doprava do SR vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania do odchodu do 24 hodín od písomného oznámenia poistnej udalosti, vrátenie zaplatenej ceny nečerpaných služieb) v prípade:
- neposkytnutia dopravy z miesta pobytu v zahraničí do SR, ak je doprava súčasťou objednaných a zaplatených služieb,
 - nevrátenia zaplatenej ceny za objednané služby v prípade, že sa služby neposkytnú vôbec alebo len sčasti.
 - nevrátenia rozdielu zaplatenej ceny zájazdu a ceny čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak bol zájazd poskytnutý sčasti objednávateľovi
2. Tieto všeobecné podmienky CK vstupujú do platnosti 16.12.2008. Všetky údaje obsiahnuté v ponukových letádoch alebo v prostriedkoch masovej komunikácie vrátane internetu katalógov ako i jednotlivé ustanovenia týchto podmienok, sú aktuálne ku dňu ich spracovania do tlače a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich vydania.