

Všeobecné obchodní podmínky
platné od 16. 1. 2020

Cestovní kanceláře Santóša s.r.o. (dále jen CK)
se sídlem U svobodárny 10, 190 00 Praha 9,
Česká republika, IČO: 06115136

Dovolte nám, abychom Vás následně seznámili
s našimi všeobecnými smluvními podmínkami
obsahujícími důležité
informace a pokyny potřebné ke spokojenosti a
úspěšnému absolvování Vaší dovolené. Budeme
rádi, když se nám podaří dosáhnout náš cíl a
budeme Vaším společníkem na dovolených i
v budoucnosti.

Pokud je to možné, je potřebné dopředu
předcházet následným nedorozuměním či
nejasnostem, a proto Vás prosíme, abyste si
dále uvedené informace a pokyny pozorně
přečetli.

Tyto všeobecné podmínky jsou neoddělitelnou
součástí smlouvy o zájezdu mezi Vámi a CK
Santóša a jsou závazné pro klienty, kteří si
objednali zájezd organizovaný CK.

1 Objednávání zájezdu, vznik smluvního vztahu
1.1 Pokud jste si pozorně přečetli všechny
informace uvedené na internetových stránkách
a vybrali jste si z naší nabídky zájezdů,
požádejte CK o uzavření smlouvy o zájezdu.
Smluvní

vztah mezi CK a zákazníkem vzniká okamžikem
uzavření závazné přihlášky. U smlouvy uzavřené
přes internet (smlouva o zájezdu
uzavřená přes internet) zákazník při odeslání
stvrzuje, že je plně obeznámen s obsahem
smlouvy a souhlasí s ní. U papírové smlouvy
zákazník stvrzuje obeznámení s podmínky
zájezdu při jeho vlastnoručním podpisu.

CK se zavazuje zajistit zákazníkovi služby v
dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se
sjednanými
podmínkami dle smlouvy o zájezdu.

2 Cenové a platební podmínky

2.1 Služby, které jsou zahrnuté v ceně zájezdu,
dohodnuté ve smlouvě o zájezdu, jsou
specifikované u jednotlivých nabídek a
programů uvedených v nabídce konkrétního
zájezdu.

Na

uvedené služby máte nárok pouze v případě, že
jsou uvedené v cestovní smlouvě.

General Terms and Conditions
valid from 16.1.2020

Travel Agency Santóša Ltd. (hereinafter as TA)
with registered office at:

U Svobodárny 10, 190 00 Prague 9, Czech
Republic, ID 06115136.

Please allow us to familiarise you with our
general Terms and Conditions, which contain
important information and instructions needed
to make your holidays with us successful.
We will be pleased to achieve our goal and be
your companion for future holidays.

If possible, it is necessary to avoid any
confusion or misunderstanding, which is why
we ask you to carefully read the following
information and instructions.

These general conditions are complete
as part of a contract between you and the
travel agency Santóša and are obligatory for
clients who have booked a holiday organised by
our travel agency.

1. Arranging a trip, as part of a contractual
agreement

1.1 If you have read all the information on
the website carefully and have chosen
from our travel offers, please ask the TA
to conclude a travel contract. The
contract agreement between TA and
the customer is effective immediate of
the sent application. For a contract
concluded via the Internet, the
customer confirms when sending the
application that they are on terms with
the content of the contract. In the case
of a physical contract, the customer
confirms that they are familiar with the
conditions of the trip upon their
handwritten signature. TA will provide
the customer with services under the
agreed extent and quality in accordance
with the accepted conditions of the
contract.

2. Conditions for price and payment

2.1 The services included in the travel cost
are specified for each offer and
programs listed in the offer for a
specific trip.

2.2 Cena zájezdu je cena sjednaná mezi CK a zákazníkem a je uvedena ve smlouvě. CK má právo na zaplacení ceny zájezdu či jednotlivé služby před jejich poskytnutím a zákazník je povinen tuto cenu před poskytnutím uhradit. Cena se považuje za uhrazenou okamžikem jejího připsání na účet CK vedený u peněžního ústavu. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady ceny zákazníkem, má CK právo od smlouvy odstoupit. V případě, že je zájezd placen na více plateb (zálohová platba, doplatková apod.) je CK oprávněna při pozdním či neuhrazením I poslední platby zájezd zákazníkovi stornovat a požadovat po klientovi storno poplatek viz. bod 5. odstoupení od cestovní smlouvy. Cena je platná vždy k datu dle katalogu na internetových stránkách www.santosa.cz. Pokud je CK ve výjimečném případě nucena zvýšit cenu zájezdu v době mezi uzavřením cestovní smlouvy a jeho konáním, budeme Vás o tom bezodkladně informovat. Zvýšení ceny zájezdu může nastat v těchto případech:

- a) pokud dojde ke zvýšení dopravních nákladů včetně zvýšení cen pohonných hmot
- b) pokud dojde ke zvýšení plateb spojených s přepravou, například letištních a přístavních poplatků, pokud jsou zahrnuté v ceně zájezdu
- c) pokud dojde ke zvýšení kurzu EURO o více než 5 % oproti kurzu platnému v den určení cen v ceníku, který byl rozhodný pro objednání. Vašeho zájezdu, pokud k tomuto zvýšení dojde do 21. dne před začátkem zájezdu. Rozhodující je kurz vyhlášený ČNB. Ve všech uvedených případech je CK oprávněna jednostranně, bez Vašeho souhlasu, zvýšit cenu zájezdu. Toto právo může CK uplatnit nejpozději v 21. den před začátkem zájezdu, není přitom rozhodující, jestli už došlo k zaplacení části ceny nebo celé ceny zájezdu, je však nutné, aby už byla uzavřená cestovní smlouva mezi Vámi a CK.

Zvýšení ceny a určení termínu jejího zaplacení Vám CK dá na vědomí písemným

The customer is entitled to services only if they are specified in the travel contract.

2.2 The cost of the trip is the cost agreed between TA and the customer, which is specified in the contract.

TA has the right of payment of travel cost before the service is provided and the customer is obliged to pay the cost. The cost is considered paid the moment of crediting TA's bank account. In case of violating the terms of payment, the TA is justified to cancel the agreement. If the travel cost is paid in installments (payment in advance, additional payment, etc.), TA is justified to cancel the agreement in case of late payment or unpaid installment and ask for the cancellation fee by the point:

5. Cancellation of Travel Agreement. The price is valid before the deadline offer at www.santosa.cz. In the exception of having to increase the cost after concluding the Travel Agreement and commencing of travel, the customer will be immediately informed by TA.

The increase of travel cost could occur in the case of:

- a) Increase in budget, such as due to cost of fuel
- b) Increase in cost of travel implications, such airport or ferry charges if they are included in the agreement
- c) If the Euro rate increases by more than 5% compared to the exchange rate valid on the day the cost was determined, this increase occurs until the 21st day before the start of travel. CNB announces the decision on whether TA is fully authorised, without your consent, to increase the cost of travel. This right applies to the TA at the 21st day before travel at the latest and is not decisive if the travel was fully paid or in installments, however, the agreement should already be concluded between the customer and TA. The TA will inform the customer in writing about the

oznámením, které bude odeslané nejpozději 21 dní před začátkem zájezdu.

d) Pokud dojde k takovému jednostrannému zvýšení ceny, máte možnost od cestovní smlouvy odstoupit, ale s následky stornování zájezdu (platíte příslušné storno poplatky a nemáte právo na náhradu škody). Žádáme Vás, abyste své odstoupení od cestovní smlouvy oznámil CK bezodkladně, písemnou formou, čím zabráníte nárůstu storno poplatku, který jste povinni zaplatit. Pokud takto zvýšenou cenu neuhradíte ve stanoveném termínu, CK má možnost odstoupit od cestovní smlouvy a žádat od Vás řádné odpovídající storno poplatky.

2.3 Cenu zájezdu můžete uhradit při objednání zájezdu (odeslání smlouvy přes internet nebo podpisem papírové smlouvy) jednorázově celou částku nebo rozdělit na dvě platby dle podmínek ve smlouvě. Doplatek ceny zájezdu jste povinni uhradit do data uvedeného ve smlouvě.

2.4 Pokud si objednáte zájezd v době kratší než 60 dní před odjezdem, jste povinni zaplatit plnou cenu zájezdu v den podepsání smlouvy o zájezdu. V obou případech se cena považuje za zaplacenou dnem jejího připsání na účet CK.

2.5 Po zaplacení ceny zájezdu je CK povinna vydat na vyžádání doklad o zaplacení zájezdu, ve kterém bude uvedené obchodní jméno a sídlo CK, která zájezd organizuje, název a adresa provozovny, datum jejího uzavření, druh zájezdu, který jste si objednali a cena, kterou jste zaplatili.

2.6 Cestovní doklady, pokyny před cestou, případné vouchery jsou zásadně zákazníkovi předány až po plném zaplacení ceny zájezdu, nejpozději 10 dní před vycestováním. Pokud si objednáte zájezd v době kratší než 7 dní před vycestováním, všechny informace a dokumenty od CK obdržíte v den úhrady zájezdu, případně v den připsání úhrady na účet CK.

increase in price and the date of its payment notice to be sent no later than 21 days before the beginning of the trip.

d) Should the increase of cost arise, the customer has the ability to withdraw the agreement with the terms of cancellation of travel (the customer will pay the cancellation fees and any compensation for damage). We ask you to notify your travel agent of your withdrawal from the travel contract without delay, in writing, to prevent an increase in the cancellation fee you are obliged to pay. If you do not pay the increase in cost due by the set deadline, TA has the option to withdraw the trip and ask you to pay the appropriate cancellation fees.

2.3 The cost of the trip can be paid when organising travel (sending contract over the Internet or by signing a paper contract) at once or split into two payments according to the terms of the contract. You must pay the cost of the trip by the date stated in the contract.

2.4 When you order travel in a term shorter than 60 days before departure, you must pay full price at the day of signing the agreement. In both cases the price is paid the moment of crediting the bank account of TA.

2.5 After the cost of travel is paid the TA is obliged to send payment proof on request, where the name and registered office of TA, where travel is organised, the name and address of the office, date of proof, type of travel, cost and cost customer has paid has been included.

2.6 Travel documents, instructions and vouchers are only given to the customer after full payment of the cost has been made at least 10 days prior to departure. If a trip is booked less than 7 days before travel, you will get all the information and documents at the date the payment has been made or on the day of crediting the TA's bank.

2.7 Jestliže bude cestovní smlouva vyplněna na základě vašich neúplných a nepravdivých informací, bude snášet všechny následky vzniklých komplikací, včetně finanční újmy a nákladů objednatel zájezdu.

3 Informace o zájezdu a cestovních službách

3.1 CK je povinna poskytnout zákazníkovi informace o tom, zda se jedná při prodeji služby nebo o zájezd nebo spojené cestovní služby.

4 Změny cestovní smlouvy

4.1 I když jsou zájezdy připravované s velkou starostlivostí a několik měsíců dopředu, mohou nastat i nucené změny, na které si zdvořile vyhraujeme právo i bez Vašeho souhlasu. Většinou jde o změny malé, např. změna trasy, drobná změna programu, změna termínu odjezdu/odletu o méně jak 48 hodin, změna objektu ubytování, případně i střediska, pokud bude poskytnuté v objektu stejné anebo vyšší kategorie, a to i během pobytu. V průběhu sezóny však můžou nastat i změny ze strany domácích, anebo zahraničních partnerů v krátké době před odjezdem, které nemůžeme ovlivnit, např. v organizaci stravování, změna objektu, resp. střediska ubytování, poskytování doplňkových služeb, uspořádání kulturních akcí, fakultativních programů a výletů. U zájezdů, kde je součástí programu jóga či jiný program vyžadující vedení instruktora, je změna tohoto instruktora pře konáním akce také vyhrazena.

Uvedené malé změny, resp. změny ze strany domácích a zahraničních partnerů nejsou důvodem na reklamaci poskytnutých služeb a prosíme Vás o jejich respektování.

Podpisem na cestovní smlouvě vyjadřujete s tímto svůj souhlas.

4.2 Výjimečně mohou nastat i závažné změny, a to např. posun konání zájezdu oproti stanovenému termínu o víc jak 48 hodin, závazná změna programu, změna místa, resp. objektu ubytování, pokud bude poskytnuté ubytování v nižší kategorii a způsobu přepravy. V případě závažných změn udělá CK všechno proto, aby Vás neodkladně informovala o změně dohodnuté služby jako i o následné změně ceny zájezdu. Zároveň Vám určí

2.7 If the Travel Agreement is fulfilled on the basis of incomplete or false information, the customer will expect complications with circumstances, including financial and supplementary costs.

3. Information about the travel and its services

3.1 TA is obliged to provide the client with information about the service for a trip or whether travel services are combined.

4. Changes to Travel Agreement

4.1 Although travel is organised with great care, changes may occur, to which we kindly reserve the right to entertain this without the customer's agreement. Changes are not often major, examples including changes in route or program, change of arrival/departure date, usually by less than 48 hours, change of accommodation or resorts, provided it is in the same or a higher category during the stay.

However, there may be changes during the season due to domestic or foreign partners leaving shortly before departure, which we cannot control, such as organisation of catering, supplementary services, facultative programs and trips.

During travel, where a part of the program is led by an instructor, such as yoga, it is sometimes necessary to change the person leading the position of an instructor before travel.

These changes are done respectively by domestic and foreign partners and do not constitute grounds for claiming the provided services, which we ask you to respect. By signing your travel contract, you agree to this.

4.2 Exceptionally, serious changes can also occur, such as postponement of travels by more than 48 hours, changes to the program and place, accommodation provided in a lower category and change in method of transport. In case of serious changes, the TA will inform you immediately about the alterations of agreed service and travel

termín, do kterého máte právo vyjádřit se k navrhované změně. Pokud nebudete s těmito závažnými změnami souhlasit, máte právo na vrácení zaplacené částky anebo na objednání nového zájezdu, všechno bez storna poplatků. Vaše právo na náhradu škody není dotknuto. V případě nesouhlasu však musíte na výzvu CK písemně odpovědět ve stanoveném termínu, jinak se bude předpokládat, že se změnou souhlasíte a vznikne Vám povinnost zvýšenou cenu zaplatit v určeném termínu.

4.3 Před uskutečněním zájezdu nám můžete písemně oznámit změnu účastníků zájezdu, tj. že zájezdu se místo osob uvedených v cestovní smlouvě zúčastní jiná osoba, či osoby, které v tomto oznámení uvedete. Můžete tak udělat nejpozději do 21 dní před nástupem na zájezd (v tento den musí být oznámení změny doručené CK). K oznámení přiložte, prosím, i vyhlášení nového účastníka zájezdu, že souhlasí s uzavřením smlouvy o zájezdu a že splňuje všechny dohodnuté podmínky účasti na zájezdu. Ke změně účastníka zájezdu dojde ke dni doručení oznámení CK. Původní účastník zájezdu společně a nerozlučně bude zodpovídat za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, které CK v souvislosti se změnou objednavatele vzniknou. (Minimální poplatek je 500,- Kč za jednu změnu jedné osoby.) CK musí souhlasit se změnou účastníka.

4.4 Další změny podmínek dohodnutých v cestovní smlouvě – pokud budete měnit termín, počet osob, změna týkající se přepravy anebo nástupního místa, je možné udělat podle reálných možností CK. Vykonání takové změny podléhá poplatek ve výšce 500,- Kč za jednu změnu v cestovní smlouvě. V případě požadované změny v době kratší jak 5 dnů před nástupem na zájezd, se taková změna považuje za odstoupení od smlouvy z Vaší strany a v tomto případě platí podmínky podle bodu 5 Odstoupení od cestovní smlouvy.

4.5. Při doobjednání dalších služeb (např. strava, doprava apod.) se poplatek za změnu neúčtuje.

cost. At this time, TA will also determine the date by which you have the right to comment on the proposed change, refund the travel cost or book another trip, all without a cancellation fee. Your right for the compensation of damage is not affected. However, in case of disagreement, you must contact the TA a request in writing within the set deadline, otherwise it will be assumed that you agree with the change and you will be obliged to pay the increased price within the set deadline.

- 4.3 Before you depart, you can notify us in writing of any change that has occurred to the participants that will attend the trip, i.e. the trip will take place with the following person/s instead of person/s mentioned in the travel contract, which will be specified in the notice. This can be done by 21 days before departure at the latest (this includes the day the notice is delivered to the TA). Please also attach to the notice the statement of the new participant agreeing to the travel contract and that they also meet all agreed conditions for participation on the trip. The original participant shall be jointly liable for the payment of travel cost and payments incurred by TA in connection with the changes of participants. (The minimum fee is 500 CZK (or £16.71 Pound sterling) for the change of a single participant). The TA must agree to the change of participant or it shall not be valid.
- 4.4 Other changes to the terms agreed in the travel contract - if you change the deadline, number of people, change related to transport or boarding location, it is possible to do this with the permission and availability of the TA. To provide the change will cost the customer 500 CZK (or £16.71 Pound sterling) for one of the alterations. In the case of the change being provided 5 days before the departure, it

Reklamační řád

Reklamační řád je nedílnou součástí potvrzení zájezdu/smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ“), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamace“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zák. o podnikání v cestovním ruchu“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zák. o ochraně spotřebitele“).

Vady zájezdu •

Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu. • Má-li zájezd vadu a byla-li tato vytčena zákazníkem v souladu s § 2540 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a cestovní kancelář toto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná.

Reklamace •

Při řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kanceláří, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl. • Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kanceláři. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník

is perceived as revoking the travel agreement from the customer's part and implicates the conditions stated in point 5. - Cancellation of Travel Agreement.

4.5 In the case of change in services (for example food, transport etc.) the fee is not charged.

Complaints Procedure

The complaints procedure is an integral part of confirmation of the Travel/Travel Agreement and modifies the ability to claim a complaint from the client's position, which arises from the liability of the Travel Agency in terms of the provided service of the tourism and handling (hereinafter as "reclamation" or "complaint") in accordance with Act No. 89/2012 Coll., Civil Code (hereinafter as "NCC") and the Act 159/1999 Coll., about conditions of tourism, as amended (hereinafter as "Tourism Act") and the Act No.: 634/1992 Coll., about the consumer protection as amended (hereinafter as "Consumer Protection Act").

Travel defects

Travel agency is responsible to the client by the § 2537 and following NCC for the defects. If implications occur during travel and the client claims a complaint to the TA without delay accordingly by the § 2540 NCC, they have the right for discount in cost in the level appropriate to the extent and duration of the implication or defect. If the client does not claim the implication without delay by their own fault one month after the end of travel and the Travel Agency objects it, the court does not accept the right to a discount.

Complaints

During the process of resolving complaints, it is necessary that the client's cooperation is provided, allowing access to the rented space of accommodation, means of transport or to the representative of the travel agency and the representative of the services provided which are the object of the complaint, as it is necessary to assess the statements made in the claim. The Travel Agency recommends the client giving permission for the process to be carried out.

The client may claim a complaint orally, in writing, or any other appropriate way to the

při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ. • K uplatněné reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci cestovní kanceláře v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

Vyřizování reklamací •

Cestovní kancelář nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do třípracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.

• Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se cestovní kancelář se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. • Zákazníkovi se vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele. Reklamační řád vstupuje v platnost 28. 02. 2016. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

travel agency representative during travel or in the travel agency office.

In the claim, the client will give their name, surname, address, date, reason and subject of complaint, level of damage and if possible, prove the subject of the claim. The travel agency recommends the client shows the document containing provided service.

If the closure of the CT is mediated by another travel agency, the customer can lodge a complaint with this travel agency. For the purposes of the claim, each participant is considered a travel client in the CT.

For the purpose of the claim, each participant is considered a travel customer listed in the CT.

The complaint must always be submitted with confirmation of complaint – the complaint protocol – which states when the customer claimed the complaint, customer identification data and subject of complaint and the customer's requested method of settlement. If the client gives particular documents, for example, other information relating to the claim to the travel agent at the location of service, this must be recorded within the protocol.

The protocol concerning the claim is signed by the person who has written the protocol with the client. The client is recommended to confirm that they consent with the protocol's content with a written signature.

Complaints procedure

The travel agency or authorised agent will address the complaint within three working days.

During this period, the time taken for assessment of the defect is not included.

Complaint including removal of defect will be handled without unnecessary delay, no later than 30 days since the day of the claim, unless the travel agency has negotiated a longer time period. The deadline expiration is based upon agreement.

The client will be provided with the confirmation of date with finalisation of the complaint. In the case of rejection of the complaint the client will be informed in writing about the reasons for rejecting the claim within the information of § 19 paragraph 1 the Act of Consumer Protection. Complaint Rules are effective start 28th February 2016.

Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce,
Ústřední inspektorát
- oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
Email: adr@coi.cz;
Web: adr.coi.cz Společná ustanovení • Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž cestovní kancelář zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní kancelář nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. • Nejednají-li cestovní kancelář nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a cestovní kancelář mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud cestovní kancelář odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka. • Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li cestovní kancelář opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí cestovní kancelář na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži cestovní kanceláře. • Cestovní kancelář se odpovědnosti k náhradě škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zprostí, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. • Jak je výslovně ujednáno v SZ, umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí cestovní kancelář škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení. • Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamace se řídí obecně závaznými právními předpisy.
5 Odstoupení od cestovní smlouvy
5.1 Kdykoliv před začátkem vašeho zájezdu máte možnost zrušit náš smluvní vztah formou písemného odstoupení od smlouvy o

Out-of-court solutions of consumer disputes by the Act of Consumer Protection are possible. The client could appeal to The Czech Trade Inspection Authority and commence proceedings for out-of-court settlement of consumer disputes.
Contact:
Ceska obchodni inspekce
Central inspectionary department ADR,
Stepanska 15, 120 00 Praha 2
Email: adr@coi.cz;
Web: adr.coi.cz
If travel does not include properties for which the travel agency assured the client of or which client assumed by the offer, the travel agency will ensure a fund unless it meets at disproportionate costs.
If the travel agency fails to address the problem specified by the client within a reasonable time period, the client may address the problem individually and the travel agency will refund the cost. A deadline is not set if the travel agency refuses to take any action or if immediate refund is required as a personal request from the client.
If any significant defects arise after departure and the travel agency did not arrange continuation of travel or the client refused the measures made, the travel agency ensures transport to departure or agreed location for client at the agency's expense.
If it is not possible to ensure travel expenses other than through lower quality services or higher cost of travel continuation, the cost is covered by the travel agency.
The travel agency does not take responsibility to compensate for damage caused of breach of contractual obligation, if it proves that its obligations temporarily or permanently prevented extraordinary unpredictable and insurmountable obstacles arisen independently of its will.
As expressly agreed by the CT, if applicable the international treaty by which the Czech Republic is bound limitation of damage, the travel agency pays for damage due to breach of obligation from the travel contract only up to the amount of this limitation.

The rights and duties resulting from the claim are governed by generally binding legal regulations.

zájezdu, které je účinné dnem, kdy odstoupení s podpisem osoby, která podepsala cestovní smlouvu, bude doručeno CK, anebo do vaší cestovní kanceláře nebo cestovní agentury, která

náš produkt nabízí, a to písemnou formou, spolu s uvedením důvodu. Do 14-ti dnů po obdržení tohoto odstoupení od smlouvy od zájezdu Vám vrátíme zaplacenou sumu sníženou o příslušné storno poplatky, pokud důvodem Vašeho odstoupení nebylo porušení povinnosti CK.

Storno poplatky jsou vyjádřeny procentem z celkové ceny zájezdu.
5.2 Pokud je zájezd placen na dvě části – záloha a doplatek, a klient v momentě, kdy odstoupí od smlouvy má uhrazenou pouze zálohu, je tato částka nevratná. CK jí využívá k pokrytí nákladů za storno pobyt v místě ubytování a zároveň jako kompenzaci ušlého zisku. Klient má však možnost postupovat záměnou jiného účastníka.

Při nahrazení účastníka jiným zájemcem hradí účastník pouze manipulativní poplatek 500. CK Však musí souhlasit se změnou účastníka.

5.3 Pokud se účastník zájezdu nedostaví anebo zmešká odjezd/odlet nebo si nepřinese vlastní cestovní pas, anebo z vlastní viny jinak zmaří svou účast na zájezdu, nemá nárok na vrácení ceny zájezdu, pojištění, pokud bylo k zájezdu sjednáno, a ani nemá nárok na náhradní zájezd.

5.4 Pokud zákazník s CK cestuje do země, kde je vyžadováno vízum a vízum bude zamítnuto, či zákazník bude mít odepřen přístup do země, CK za tuto situaci nezodpovídá a klient nemá nárok na vrácení ceny zájezdu, pojištění, pokud bylo k zájezdu sjednáno, a ani nemá nárok na náhradní zájezd.

5.5 CK může od cestovní smlouvy odstoupit pouze:

a) z důvodu Vašeho porušení povinností, především: uvedení nepravdivých nebo neúplných údajů do cestovní smlouvy, neuhrazení ceny zájezdu včas, nezaplacení zvýšené ceny zájezdu, pokud jste povinni zvýšení ceny akceptovat (v tomto případě jste povinni uhradit CK příslušné storno poplatky.

b) z důvodu zrušení zájezdu. Pokud zrušíme zájezd ve lhůtě kratší než 7 dní před termínem jeho začátku, máte právo na

5. Withdrawal from travel agreement

5.1 At any time before departure the customer can cancel our contractual agreement in the form of a written statement, effective at the day of which the signature and withdrawal is delivered to the TA, your Travel Agency or to the travel office which offers the product. The form must be written with reason of withdrawal. 14 days after the receipt of cancellation is received, we will return the paid amount (excluding cancellation fees) if cancellation statement is agreed upon by the TA's terms and conditions. The cancellation fees are expressed as a percentage of the cost of travel.

5.2 If the trip is paid in two installments - deposit and surcharge, then this amount is non-refundable at the moment of withdrawal from the contract. CK uses this amount to cover the cost of cancellation of accommodation and compensation for lost profits. However, the client still has the ability to proceed with change in participants. In the case of change in participant, the client pays only 500 CZK (or £16.71 Pound sterling) fee, however, the TA has to agree with the request for change in participants.

5.3 If a customer fails to arrive, misses departure, fails to bring passport or valid documents or causes disturbance to the public, they are not entitled to a refund of the travel cost, insurance cost or alternative travel arrangement.

5.4 If a customer with a travel agent travels to a country where a visa is required and is refused or if the customer is denied access to the country, the travel agent is not responsible for this situation and the client is not entitled to a refund for travel cost, insurance if it was arranged for the trip, nor an alternative travel arrangement. The TA can only withdraw from the travel contract due to:

a) Customer's violation of rules, such as false or incomplete information in booking of trip, delay in payment, refusal for payment of increased cost if

přiměřenou náhradu škody.

5.4 V případě, že CK odstoupí od cestovní smlouvy z důvodu, že zájezd byl zrušený, anebo když vám CK navrhla změnu smlouvy ve smyslu bodu 2.2, máte právo žádat, aby vám na základě nové cestovní smlouvy CK poskytla jiný zájezd, nejméně však v takové kvalitě, která zodpovídá službám dohodnutým v původní smlouvě o zájezdu, pokud je takový zájezd v aktuální nabídce CK.

5.6. Pokud má klient uhrazenou již celou částku za zájezd v momentě odstoupení od smlouvy o zájezdu postupuje CK následujícím způsobem při zaúčtování storno poplatku za každou osobu:

ode dne doručení písemného odstoupení od smlouvy:

do 90 dnů (včetně) před termínem zahájení

zájezdu – 70 % z celkové ceny zájezdu

89–61 dnů před termínem začátku zájezdu 75 % z celkové ceny zájezdu

60–21 dnů před termínem začátku zájezdu 80 % z celkové ceny zájezdu

20–14 dnů před termínem začátku zájezdu 90 % z celkové ceny zájezdu

13 a méně dnů před termínem začátku zájezdu 100 % z celkové ceny zájezdu

6 Doprava /odjezd/příjezd

6.1 U zájezdů si klient kontroluje, zda je součástí zájezdu i letenka. CK má v nabídce i zájezdy, kde letenka není zahrnuta v ceně zájezdu. V takovém případě si klient hradí letenku sám. CK mu pomáhá konzultovat koupi letenky (časy, společnost), případně na vyžádání klienta mu může koupi letenky zprostředkovat. Letenka je pak ale v plné režii klienta a CK nezodpovídá za změny, které mohou být v budoucnu u letecké společnosti požadovány (storno ze strany klienta, storno ze strany CK za nedodržení podmínek viz. bod 5. této smlouvy.

Změna ze strany letecké společnosti jako je zrušení, zpoždění, přesun letu a také změna ceny).

6.2 Pokud si klient řeší koupi letenek sám čísla letů a koupě

letenek zákazník konzultujte s CK, tak ať se na místě příletu/odletu potkají všichni ve stejný čas s osobou, která

zařizuje hromadný transfer do/z místa ubytování. Pouze tak lze využít placeného

obliged to accept the increase in price under the Travel Agreement (in this case the customer is obliged to pay the cancellation fees).

b) If the trip is cancelled past the deadline of 7 days before departure, you have the right to adequate refunds by the agency.

5.5 If the TA withdraws the travel contract provided that the trip has been cancelled or the travel agency has proposed a change of contract within the reason of point 2.2, you have the right to request that, based on a new travel agency, quality that corresponds to the services agreed in the original contract, if such trip is in the current TA offer.

5.6 If the client has paid all travel cost before withdrawal of the Travel Agreement, the TA then calculates the appropriate cancellation fee for each customer:

From the day of cession delivered in written format 90 days before departure (including)

– 70% from the total travel price

89 – 61 days before departure - 75% from the total travel price

60 – 21 days before departure - 80% from the total travel price

20 – 14 days before departure - 90% from the total travel price

13 or less days before departure - 100% from the total travel price

6 Transport/departure/arrival

6.1 For trips, the client ensures whether the package includes a flight ticket. In this case, the client covers the expenses of the ticket. CK will help consult the purchase of the ticket, such as chosen time and company, or, if requested by the client, they can mediate the purchase of the ticket. The expense and terms of ticket is then directed by the client and the TA is not responsible for any changes that may occur to the airline, such as cancellation by the client, CK party failure to comply with conditions (see 5. for more information). A change made by the airline on departure, such as cancellation, delay, transfer of flights as well as a change in cost.

transferu dle smlouvy pokud je součástí zájezdu. V případě, že se klient dostaví na smlouvené místo v jiný čas, musí se na své náklady dostat sám do místa ubikace a to bez náhrady ceny, či jiné kompenzace za hromadný transfer.

6.3 Při posuzování počtu dní dovolené je třeba počítat s tím, že v první a poslední den zájezdu v různé míře zasahují dopravní a ubytovací služby (ubytování a uvolnění pokojů). V případě obsazení pokojů v časných ranních hodinách se tato noc počítá jako poskytnuté ubytování. O podrobném programu se informujte při zakoupení zájezdu. Z organizace přepravy se nedá zaručit příjezd do letoviska ráno a odjezd poslední den večer, v důsledku nečekaných situací (silniční kalamita, počasí, komplikace na hranicích). CK v takových případech nezodpovídá za škody, které vzniknou klientovi v důsledku toho, že smluvně dohodnuté služby daného zájezdu nebyly vyčerpané v plném rozsahu. Proto prosíme o včasný příchod na místo srazu, resp.

odjezdu, podle pokynů k jednotlivým zájezdům. 6.4 Při plánování přípojů, odjezdových termínů apod. musíme vzít do úvahy možnost výrazného zpoždění dopravního prostředku, resp. dřívějšího odletu a příletu. CK nezodpovídá za škody, které Vám můžou vzniknout v důsledku zrušení letu, zpoždění dopravního prostředku, resp. dřívějšího odletu a příletu, ani nekompensujeme služby, které byly z tohoto důvodu čerpané.

Škody způsobené Vaším zpožděním snášíte výhradně Vy bez nároku na náhradní zájezd nebo vrácení ceny zájezdu.

6.5 Každý účastník zájezdu je povinný dostavit se k odjezdu dopravního prostředku včas, ne ve stavu opilosti, jak při odjezdu, tak i v průběhu cesty je povinný chovat se slušně, tak aby nerušil

spolucestující, především nesmí být agresivní, vulgární, nesmí osočovat zástupce CK nebo spolucestující.

6.6 Za řádné poskytnutí přepravy se považuje i poskytnutí přepravy se změněnou trasou, změněnými přestupními místy. CK se však zavazuje dodržet dohodnutý druh přepravy, změnit ho jen ve výjimečných, odůvodněných situacích na náklady CK, a v případě poskytnutí

6.2 If the client decides to buy tickets independently, they will consult with the TA the number of tickets, place of departure/arrival, method of transport from/to the place of accommodation. If the package includes an airport transfer, then only in this process can the requirements under the agreement be fulfilled. If the client arrives at the agreed place at another time, they must find their own method of transport at their expense to the place of accommodation without compensation provided.

6.3 When assessing the number days of travel, it should be considered that the first and last day of the trip is affected by transport and accommodation services. In case of occupancy of rooms early in the day the evening before counts as provided accommodation. The transport agency cannot guarantee arrival to place of accommodation in the morning and departure from accommodation on last day of travel in the evening as a result of implications such as road calamity, unexpected weather forecast warning or border complications. In such cases, CK is not liable for damage caused as a result of travel implications. Therefore, please arrive at the meeting point in time.

6.4 When planning departure dates, times etc., we must consider the possibility of delay in the means of transport, respectively the earlier departure or arrival. CK is not responsible for any damage that may be incurred as a result of flight cancellation or delay of transport, respectively. We do not compensate for the services that have been used for this specific case. The complications caused by delay shall be addressed solely by you without any entitlement to a substitute trip or refund of travel cost.

6.5 Each participant is obliged to come to the place of departure of transport means in time and not under the influence of alcohol or drugs during and between arrival and departure. The client is obligated to display decent behavior so as not to disturb others; they must not be vulgar or aggressive towards other passengers.

levnější přepravy, vrátí CK cenový rozdíl objednavateli ihned po návratu.

7 Víza

7.1. Pokud jsou potřeba pro zájezd v zahraničí víza, klientovi je nabídnuta možnost jejich obstarání prostřednictvím CK za poplatek dané země + administrativní poplatek dle ceníku CK.

8 pojištění

8.1 Cestovní pojištění není k zájezdům povinné, avšak jej CK klientům velmi doporučuje, a to i včetně pojištění storno poplatků. Klient tak přejde nepřijemnostem, které mohou před i v průběhu cesty nastat.

8.2 CK zprostředkovává pojištění, a to jak cestovní, tak i pojištění případ stornování zájezdu. Pokud jsem se klient rozhodl pro uzavření některého z pojištění, odesláním vyplněné objednávky stvrzuje, že jsem se seznámil se všemi podstatnými informacemi o cestovním pojištění, včetně pojistných podmínek pojišťovny Allianz, nebo Union pojišťovny, které naleznete na našich stránkách www.santosa.cz <https://www.santosa.cz/pojisteni> s tím, že pojistná smlouva je samostatnou smlouvou nezávislou na smlouvě o zájezdu, pojistitelem je Allianz pojišťovna nebo Union pojišťovna dle vybraného pojištění klienta.

9 Pojištění CK

9.1 CK prohlašuje, že má uzavřené povinné smluvní pojištění pro případ úpadku CK, na základě kterého Vám vzniká právo na pojistné plnění v případě, že Vám CK z důvodu svého úpadku - neposkytla přepravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud máte přepravu objednanou jako součást zájezdu, - nevrátila zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo pokud nevrátila rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že zájezd byl poskytnutý jen z části.

9.2 Doklad o pojištění zájezdu je k dispozici na webových stránkách www.santosa.cz. Případné pojistné nároky můžete uplatnit písemně u pojišťovny Slávie Pojišťovna a, s. se sídlem Revoluční 655/2, Staré město, 11000 Praha. Uvedené pojištění se vztahuje na zájezdy organizované CK Santóša s.r.o.

10 Ostatní povinnosti zákazníka

10.1 K základním povinnostem zákazníka patří: - poskytnout CK součinnost, která je potřebná k

6.6 The provision of transport with a changed route or changed transfer points is also considered a proper provision of transport. However, CK agrees to change transport arrangements only in exceptional and justified circumstances at the expense of the CK, and in the case of providing transport at a lower price compared to the original, CK will refund the price difference to the customer immediately upon return.

7 Visa

If Visa is necessary, we will offer the client obtain it through the TA for the fee dependent on the country + administration fee by the TA price list.

8 Insurance

Travel insurance is not obligatory for traveling, but TA highly recommends it to clients – including cancellation insurance fees. Client will then be able to avoid complications that could arise during travel.

8.2 The travel agency arranges insurance – both travel and cancellation insurance. Sending a receipt confirms that I have read all the relevant information on travel insurance, including the insurance conditions of Allianz or Union insurance, which you can find on our website,

www.santosa.cz

<https://www.santosa.cz/pojisteni>

provided that the insurance contract is a separate contract independent of the trip contract, the insurer being Allianz or Union based on the client's selected insurance company.

9 TA Insurance

9.1 CK declares that it has a compulsory contractual insurance in case of bankruptcy, which gives you the right to insurance indemnity – TA does not provide transportation from your place of residence abroad to Czech Republic if you have booked transportation as part of the trip or did not return the advance payment of the trip if the trip did not take place or difference between the paid price of the trip and the price of the partially provided trip if the tour was granted only in part.

9.2 The confirmation about the insurance is available at website www.santosa.cz. Possible insurance claims can be assumed in writing from insurance company Slávie Pojistovna j.s.c. with registered office at Revoluční 655/2, Stare

řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů,
- osoby od 15-ti do 18-ti let se mohou zájezdu zúčastnit pouze se souhlasem zákonného zástupce. Děti do 15-ti let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu osoby starší 18-ti let

-nahlásit účast cizích státních příslušníků,
- při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. kterými budou projíždět a potřebná víza si obstarat sami,
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu,
- uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím zařízení, kde čerpal služby.

10.2 CK má právo odstoupit s okamžitou platností od smlouvy před nástupem cesty nebo po zahájení cesty, pokud cestující svým nevhodným a hrubým chováním vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu a má právo zákazníka ze zájezdu vyloučit. Náklady na případnou zpáteční cestu nese zákazník sám.

11 Další ujednání, důležitá upozornění pro zákazníky

11.1 Ubytování na pokojích hotelů a apartmánů je možné podle běžných mezinárodních zvyklostí, až na výjimky, v den příjezdu po 14.00 hodině a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit, až na výjimky, do 10.00 hodiny. První a poslední den pobytu je tedy určen převážně na přepravu, ubytování a opuštění ubytování. Za začátek zájezdu se počítá okamžik, kdy zákazník začne čerpat první službu (například nástup do autobusu), za konec zájezdu je považován okamžik vyčerpání poslední placené služby.

11.2 Při ubytování na apartmánech je zákazník plně zodpovědný za počet osob, které přihlásí k obývání apartmánu. Upozorňujeme, že správa apartmánů může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci.

12 Zpracování osobních údajů

12.1 CK je jako subjekt údajů, ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti

mesto, 11000 Prague. This insurance is applied to travels organised by the travel agency Santóša Ltd.

10 Other Client obligations

10.1 The basic duties of the customer includes: Submission of forms and necessary documents. Persons from 15 to 18 years of age can participate in the trip only with the consent of a parent or legal guardian. Children under 15 years of age can take part only if accompanied by a person older than 18 years. Keep each participant alongside you when traveling abroad. Documents required to enter the countries concerned. Foreign nationals are obliged to inquire about visa requirements to representative offices of the countries they are planning to travel to, which they will go through and obtain the necessary visas themselves. Refrain from conduct that could endanger, harm or limit other participants in the trip. Compensate for any damage caused during transport or accommodation in which services have been taken advantage of.

10.2 TA has the right to cancel the Travel Agreement immediately before or after the beginning of travel if the passenger seriously disrupts the public due to inappropriate behavior. TA has the right to exclude the client from the trip. The costs of the client's return is made at their own expense.

11 Other arrangements and important notices for customers

11.1 Accommodation of rooms in hotels and apartments is possible by international conventions with some exceptions, on the day of arrival after 14.00 and on the day of departure when the rooms must be vacated, with some exceptions, until 10.00. Therefore, the first and last day of your stay is intended mainly for transport, accommodation and departure.

The beginning of the trip is considered the moment the customer uses the first provided service, such as a bus, and the end of the trip is considered to be the when the last paid service is used.

11.2 When staying in an apartment, the customer is fully responsible for the number of persons who register for the apartment also.

12 Processing of personal data

12.1 TA uses data within the reason of Regulation (EU) No 2016/679 of the European

se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, kterým se zrušuje směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“), dále v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, klient bere na vědomí, že osobní údaje poskytnuté Ck Santóša - Správci osobních údajů na základě této smlouvy a v souvislosti s uzavřením této smlouvy, budou CK Santóša zpracovávány výhradně za účelem dodržení právních povinností CK Santóša jako správce, za účelem plnění a uplatnění práv a povinností vyplývajících ze smlouvy o zájezdu a za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů CK Santóša a zákazníků. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu nezbytně nutnou k zajištění vzájemných práv a povinností vyplývajících z této smlouvy, nejdéle však po dobu deseti let od ukončení smlouvy.

12.2 Jako subjekt údajů sdělením citlivých údajů CK Santóša jakosprávci klient rovněž souhlasí se zpracováním citlivých údajů, a to výhradně za účelem plnění a uplatnění práv a povinností vyplývajících ze smlouvy o zájezdu.

12.3 Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně jiné Smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu /dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny.../

12.4 Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli)

12.5 Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu.

13 Závěrečné ustanovení

13.1 Ústní informace, které zákazník obdrží od kontaktní osoby nezavazuje CK více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejasností před

Parliament, the Council of the protection of individuals with regard to the processing of personal data, repealing Directive 95/46 / EC (hereinafter as 'the' "GDPR"), further in accordance with Act No. 110/2019 Coll. on the processing of personal data, the client acknowledges that personal data provided to Ck Santóša - Personal Data Controller pursuant to this Agreement and in connection with the conclusion of this Agreement, CK Santóša will process data solely for the purpose of duties of CK Santóša as administrator, in order to fulfill and exercise the rights and obligations arising from the travel contract and for the purpose protection of rights and legal protection of CK Santóša and customers.

Personal data will be processed for as long as necessary to ensure the rights and obligations arising from this contract for no longer than ten years after termination of the contract.

12.2 The client agrees with the processing of personal data with TA Santóša as administrator, but only for the reason of fulfilling and exercising rights and obligations resulting from the Travel Agreement.

12.3 For the purpose of fulfilling of the Travel Agreement or another Agreement about touristic services the client agrees that their personal data, if necessary, will be given to other sub-providers of travel services (transporter, accommodation, insurance companies, etc.).

12.4 The client, as subject of personal data, declares that the passenger/s or their legal representatives, from whom they came to the conclusion of agreement, will be informed about the use and processing of their personal data by the TA and other providers of tourism services (or other data processors).

12.5 Agreement of client for personal data processing is necessary only for a particular purpose, such as a loyalty program. The travel agency is entitled to the usual commercial marketing offers to your customers without their consent.

13 Final provision

13.1 Oral information that the customer receives through personal contact does not bind the TA other than what is stated in the written offer and in the written travel program.

<p>podpisem cestovní smlouvy se obraťte na pracovníky prodeje Santóša s.r.o., kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.</p> <p>13.2 Zákazník bere na vědomí , že tyto smluvní/obchodní podmínky jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy, souhlasí s nimi a to jménem všech spolucestujících osob, které jej k uzavření této smlouvy zmocnily, což stvrzuje podpisem smlouvy o zájezdu.</p> <p>Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost 16.1.2020</p>	<p>In case of doubt before signing the travel Agreement, contact the sales staff Santóša Ltd. which will be happy to give an explanation.</p> <p>13.2 The client acknowledges that these General Terms and Conditions are an integral part of the Travel Agreement and agreeing with them on behalf of other passengers is confirmed by signing the Travel Agreement. These General Terms and Conditions become effective start 16.1.2020</p>