

Všeobecné obchodní podmínky platné od 01. 02. 2023

Cestovní kanceláře Santóša s.r.o. (dále jen CK)
se sídlem K Náhonu 988/5, 198 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 s. 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.

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 poplatků 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 uzavřena cestovní smlouva mezi Vámi a CK. Zvýšení ceny a určení termínu jejího zaplacení Vám CK dá na vědomí písemným oznámením, které bude odesláno 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 uveden 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.

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 zdivořile vyhrazujeme 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 nebo vyšší kategorie, a to i během pobytu. V průběhu sezóny však mohou 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, závažná 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 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 doručeno 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 1.500 - Kč za jednu změnu jedné osoby.) CK musí souhlasit se změnou účastníka.

U změn při koupě samostatných letenek jsou poplatky za změnu stanoveny leteckým dopravcem

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 poplatkem ve výšce 1.500,- Kč za jednu změnu v cestovní smlouvě. V případě požadované změny v době kratší jak 20. 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 poplatky za změnu neúčtuje.

Reklamační řád

Reklamační řád je nedílnou součástí potvrzení zájezdu/smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ“), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamací“) 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. Reklamací • Při řešení reklamací 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 kanceláři, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamací, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl. • Reklamací může zákazník uplatnit ústně či

písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kanceláři. Uplatnění reklamací na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamací uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamací, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamací průkazně skutkově doloží. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamací považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ. • K uplatnění reklamací musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamací a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci cestovní kanceláře v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamací, 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 tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. • Reklamací včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamací, 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 reklamací. V případech, kdy je reklamací posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamací 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. 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. • Nejednalo-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 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.

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 manipulativní poplatek 1500 Kč.+ skutečně vynaložené náklady. CK však musí souhlasit se změnou účastníka. **CK nemá povinnost hledat místo vás náhradníka.**

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

CK má právo odstoupit od smlouvy, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné události (např. reakce na varování státních úřadů, revoluce – výjimečný - vojenský stav, požáry, záplavy, teroristické útoky atd. v zemích cílových či tranzitních, či z důvodů vyšší moci) a zrušení zájezdu oznámila

zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

Za vyšší moc se také považuje epidemie Covid-19 a související restriktivní opatření v České republice, které již vydání těchto Všeobecných smluvních podmínek trvají, případně budou v souvislosti s epidemií Covid-19 přijaty.

CK má právo zrušit zájezd při nedostatečném počtu účastníků, přičemž minimální počet účastníků pro uskutečnění zájezdu je stanoven individuálně vzhledem k typu zájezdu. Nevolí-li si zákazník jiný zájezd nabízený CK, je CK povinna vrátit zákazníkovi úhradu v plné výši.

5.6 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.

5.7. 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

20–17 dnů před termínem začátku zájezdu 90 % z celkové ceny zájezdu

16 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 koupit 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 konzultuje s CK, tak ať se na místě příletu/odletu setkají všichni ve stejný čas s osobou, která zařizuje hromadný transfer do/z místa ubytování. Pouze tak lze využít dle smlouvy pokud je součástí zájezdu letištní transfer. 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 CK nezodpovídá za škody, které Vám mohou vzniknout v důsledku zrušení letu, zpoždění dopravního prostředku, resp. dřívějšího odletu a příletu, ani nekompenzujeme 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 levnější přepravy, vrátí CK cenový rozdíl objednateli ihned po návratu.

7 Víza

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

7.2. Cizí státní příslušníci mají povinnost se informovat na příslušném úřadu či ambasádě, jaké jsou pro ně konkrétní podmínky vstupu do země.

7.3 Každý suverénní stát se řídí svými vlastními pravidly pro udělování víz občanům cizích států. Tato pravidla je nutné respektovat. Také je třeba vzít na vědomí, že na udělení víza neexistuje právní nárok, a to ani po složení poplatku. Udělení víza může být bez zdůvodnění zamítnuto nebo jeho vydání oddáleno. Může se rovněž stát, že ani s platným vízem není cestující vpuštěn na území cizího státu jeho cizineckou policií. Právní nárok na vstup na území cizího státu neexistuje.

Tyto skutečnosti uvádíme proto, aby klient, který se na naši společnost obrací s žádostí o vízový servis, počítal s riziky, která mohou nastat případným neudělením víza a která naše cestovní kancelář nemůže nijak ovlivnit.

Upozorňujeme také, že po odevzdání podkladů na příslušnou ambasádu již není možné měnit termín platnosti víza, typ víza, dobu vyřízení apod. Lze pouze zrušit vyřízení víza a to bez nároku na vrácení finančních prostředků.

7.3 Víza nejsou součástí zájezdu, proto jejich případné neschválení, či oddálení schválení, nemá přímou uměrou na bezplatné storno zájezdu.

8 Speciální požadavky klienta

8.1 Pokud má klient speciální požadavky, které nejsou sepsat do smlouvy (například speciální strava – bezlepková, diabetická, veganská apod), CK ověřuje pouze možnosti v místě ubytování a předává informace směrem k zákazníkovi. CK však nezodpovídá za kvalitu těchto požádaných preferencí klienta. Jsou o specifické preference klienta, které nejsou předmětem smlouvy o zájezdu.

9 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 případného 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 které naleznete na našich stránkách [www.santosa.cz/https://www.santosa.cz/pojisteni](https://www.santosa.cz/pojisteni) s tím, že pojistná smlouva je samostatnou smlouvou nezávislou na smlouvě o zájezdu, pojistitelem je Allianz pojišťovna nebo Slavia Pojišťovna. Pokud klient v cílové (či v zemi transferu) destinaci onemocní a bude potřeba hospitalizace, lékařské ošetření či povinně nařízená karanténa, CK nezodpovídá za tyto nahodilosti a klient je tak povinen si veškerou úhradu spojenou s výše uvedeným uhradit sám a to i v případě náhradních zpátečních či tranzitních letů. **V souvislosti se zvláštními opatřeními v rámci pandemie COVID, doporučujeme každému klientovi sjednat cestovní pojištění včetně storno poplatků.**

10 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 - neposkytlá 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.

11 Ostatní povinnosti zákazníka

10.1 K základním povinnostem zákazníka patří: - poskytnout CK součinnost, která je potřebná k 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 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 jako správci 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 zmocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití zpracování jejich osobních údajů cestovní kancelář 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.

12.6

Podpísání smlouvy o zájezdu, jejíž součástí jsou i tyto VOP uděluje zároveň souhlas s:

- pořizováním Vašich fotografií a videozáznamů (skupinové fotky apod..)
- zveřejňováním těchto materiálů za účelem propagace služeb prostřednictvím následujících médií: sociální sítě facebook, Instagram a webové stránky: www.santosa.cz

Klient má právo odmítnout udělení tohoto souhlasu písemně na ck@santosa.cz

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 podpisem cestovní smlouvy se obraťte na pracovníky prodeje Santóša s.r.o., kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.

13.2 Zákazník bere na vědomí, že tyto smluvníobchodní 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. Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost 01.02.2023

