

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY – Grand Afrika, s.r.o.

### 1 Smluvní strany a vznik smluvního vztahu

- 1.1 Tyto podmínky se vztahují na všechny služby, které jsou zajišťovány pro zákazníky Grand Afrika, s.r.o. (na jednotlivce nebo na skupiny osob), se sídlem Pobřežní 249/46, 186 00 Praha 8.
- 1.2 Tyto Všeobecné podmínky jsou součástí smlouvy o zájezdu (dále jen SZ), která upravuje vztah mezi Grand Afrika, s.r.o. (dále jen CK), IČ 05324645 a jednotlivci nebo organizacemi (dále pouze zákazník). Podpisem SZ vyjadřuje zákazník souhlas se všemi body těchto podmínek a plně je akceptuje i za splucestující uvedených v SZ.
- 1.3 CK se zavazuje na základě této SZ poskytnout služby v rozsahu stanoveném v SZ a případně v dalších dokumentech vztahujících se svou povahou k zájezdu.
- 1.4 Předmětem SZ jsou zahraniční zájezdy ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. Zákazník si může vybrat z těchto variant zájezdů:
- s pevně stanoveným termínem a anglicky (příp. německy) hovořícím průvodcem** (tzv. mezinárodní set departures) - garantované zájezdy už od 1 osoby, pokud není v SZ uvedeno jinak; cena nezahrnuje mezinárodní letenku, pokud není v SZ uvedeno jinak (možnost zařízení v CK dle požadavků klienta); široké spektrum ubytování od stanového až po komfortní lodge (specifikace v SZ a v itineráři, který je součástí SZ). U těchto zájezdů se předpokládá alespoň základní komunikační znalost anglického jazyka (případně německého jazyka – požadavek na německého průvodce je třeba předem nahlásit CK – poté uvedeno v SZ). Program a průběh těchto zájezdů zajišťuje na místě anglicky hovořící (případně německy hovořící) průvodce. Účast na takovémto typu zájezdu je zajištěna v mezinárodní skupině (velikost skupiny se liší dle typu zájezdu). Vypsán s předem stanoveným programem, rozsahem služeb, termínem a cenou. Za příplatek je možno využít jednolůžkové ubytování (u vybraných zájezdů), jinak standardní doosazení v případě účasti 1 osoby osobou stejného pohlaví.
  - s pevně stanoveným termínem a s česky/slovensky hovořícím průvodcem** (tzv. skupinové zájezdy s českým/slovenským průvodcem) – zájezdy garantované při minimální účasti 6-8 osob, ve výjimečných případech 10 osob (tato informace je vždy součástí SZ). Vypsán s předem stanoveným programem, rozsahem služeb, termínem a cenou. Za příplatek je možno využít jednolůžkové ubytování (u vybraných zájezdů), jinak standardní doosazení v případě účasti 1 osoby osobou stejného pohlaví.
  - celoroční zájezdy** (s odjezdy kdykoliv) – garantované zájezdy už od 1-2 osob, pokud není v SZ uvedeno jinak; cena nezahrnuje mezinárodní letenku, pokud není v SZ uvedeno jinak (možnost zařízení v CK dle požadavků klienta); široké spektrum ubytování od stanového až po komfortní lodge (specifikace v SZ a v itineráři, který je součástí SZ). U těchto zájezdů se předpokládá alespoň základní komunikační znalost anglického jazyka. Jedná se o zájezdy s anglicky hovořícím průvodcem nebo bez průvodce (specifikace v SZ a v itineráři, který je součástí SZ). Za příplatek je možno absolvování zájezdu s česky hovořícím průvodcem. V případě účasti jedné osoby může být účtován příplatek za jednolůžkové ubytování. Zájezdy vypsáné s předem stanoveným programem, rozsahem služeb a cenou. Termín je zvolen dle požadavků klienta a místních okolností v tuzemských, transferových a cílových destinacích, u některých zájezdů je dán nástupní den v týdnu (např. pondělí).
  - krátkodobé zájezdy** (vhodné ke kombinaci jednotlivých balíčků služeb, příp. prodloužení zájezdu) - garantované zájezdy už od 1-2 osob, pokud není v SZ uvedeno jinak; cena nezahrnuje mezinárodní letenku, pokud není v SZ uvedeno jinak (možnost zařízení v CK dle požadavků klienta); široké spektrum ubytování od stanového až po komfortní lodge (specifikace v SZ a v itineráři, který je součástí SZ). U těchto zájezdů se předpokládá alespoň základní komunikační znalost anglického jazyka. Jedná se o zájezdy s anglicky hovořícím průvodcem nebo bez průvodce (specifikace v SZ a v itineráři, který je součástí SZ). Za příplatek je možno absolvování s českým průvodcem (po celou dobu s klientem nebo setkání na místě). V případě účasti jedné osoby bývá standardně účtován příplatek za jednolůžkové ubytování. Zájezdy vypsáné s předem stanoveným programem, rozsahem služeb, cenou a v některých případech i termínem (např. z důvodu vhodnosti počasí).
  - zájezdy na míru vč. zajištění svateb v exotice** – zájezdy sestavené zcela podle individuálních požadavků zákazníka. U těchto zájezdů je podmínka účasti min. 1 osoba, pokud není uvedeno jinak. Možnost absolvování s průvodcem (anglicky/německy hovořící), česky/slovensky hovořící nebo bez průvodce. Ubytování, stravování, program, vymezení všech dílčích služeb je dán požadavky klienta a je specifikován v SZ a itineráři, který je součástí SZ. U zájezdů na míru má CK právo předem požadovat pro sestavení nabídky zálohu 5000 – 10 000 Kč (podle náročnosti nabídky) pro sestavení itineráře, která bude poslána klientovi odečtena s celkové ceny zájezdu.
- 1.5 Smluvní vztah mezi zákazníkem (fyzickou i právnickou osobou) a CK (nebo jeho pravomocným zástupcem – dále autorizovaný provizní prodejce) vzniká v okamžiku oboustranného podpisu SZ, jejím vzájemným předání a složení zálohy ve výši 50 % z ceny zájezdu, splatné v okamžiku podpisu SZ převodem na účet v předem dohodnuté měně (viz odstavec 3.7). Bez složení zálohy je SZ považována za rezervaci s platností max. 7 pracovních dní. Vlastnoručným podpisem klient stvrzuje svůj souhlas se všeobecnými podmínkami, které jsou nedílnou součástí SZ.
- 1.6 SZ se podepisuje ve dvou vyhotoveních. V případě objednání zájezdu přes autorizovaného provizního prodejce ve třech vyhotoveních. V obou prodejních případech obdrží každá ze smluvních stran po jednom vyhotovení.

1.7 Pokud je zájezd již obsazen v den, kdy CK obdrží SZ, bude zákazníkovi nabídnut jiný termín zájezdu nebo zájezd náhradní. V takovémto případě může být zákazníkovi vrácena záloha v plné výši, a to na základě vzájemné dohody.

### 2 Předmět smlouvy o zájezdu, vymezení zájezdu

2.1 Předmětem SZ je zájezd vymezený destinací, datem odjezdu/termínem zahájení, termínem ukončení/datem návratu účastníků, rozsahem a dalšími podmínkami a službami dále vymezený Všeobecnými podmínkami, potvrzeným knihováním letů a upřesněními v Podrobných pokynech k zájezdu (dále jen pokyny).

### 3 Cena zájezdu

- 3.1 Cena zájezdu je smluvně stanovena mezi zákazníkem a CK a je považována za zálohu až do doby jeho realizace.
- 3.2 V ceně zájezdu jsou zahrnuty pouze služby, které jsou výslovně uvedeny v SZ.
- 3.3 Cena nezahrnuje nepovinné náklady, např. poplatky za vstupy do muzeí, památkových objektů, fakultativní výlety (pokud není uvedeno jinak).
- 3.4 Vízové poplatky nejsou zahrnuty do ceny zájezdu, pokud není uvedeno jinak. Poplatky za víza si určují zastupitelské úřady jednotlivých zemí a mohou se v průběhu roku měnit. Zákazník si zajištění víz může přibojednat v SZ jako doplňkovou službu.
- 3.5 Přesné doúčtování ceny – vízových poplatků, služeb související se zajištěním víz a dalších doplňkových služeb, pokud si tuto službu zákazník objedná, bude CK vyúčtovávat v konečné kalkulaci obvykle nejpozději 7 týdnů před datem odjezdu/odletu. Tzv. odletové taxy nejsou zahrnuty do ceny zájezdu a hradí si je každý zákazník individuálně při odletu na místě, pokud není uvedeno v SZ jinak.
- 3.6 Cena zájezdu nezahrnuje spropitné, které je u některých služeb povinné (např. řidiči, nosiči, kuchaři). O výši spropitného v dané lokalitě a k danému zájezdu se informuje u pracovníka CK.
- 3.7 Cenu zájezdu lze uhradit bezhotovostním převodem, v méně uvedené ve SZ, na účet CK u FIO banky: číslo účtu: 2601050539/2010 (CZK)  
2701050544/2010 (EUR)  
2801050541/2010 (USD)

Jako variabilní symbol je nutné uvést číslo SZ, jako specifický symbol počet osob, za který je částka provedena. Konstantní symbol je 0308. Do poznámky k platbě (pokud tuto možnost banka umožňuje) uvést jméno účastníka zájezdu, za kterého je platba provedena.

### 4 Zvýšení ceny zájezdu

- 4.1 CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu do lhůty 21 dnů před započítáním zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:
- ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot a letištních tax,
  - plateb spojených s dopravou,
  - směnného kurzu české koruny pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu.
- 4.2 Nastane-li některý z případů uvedených v odstavci 4.1, bude konečná cena zájezdu stanovena tak, že k ceně sjednané v SZ bude připočtena částka rovnající se inflačnímu nárůstu ceny poskytnuté služby, příp. promítnutí procenta zvýšení směnného kurzu ve vztahu ke kurzu, z něž vycházelo stanovení ceny zájezdu v polovině předcházejícího roku.
- 4.3 CK je povinna písemně oznámení o zvýšení cen zájezdu odeslat zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu.
- 4.4 Zvýšením ceny zájezdu z nutných důvodů uvedených v odstavci 4.1 nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od SZ. Zákazník je povinen doplatit rozdíl v ceně do 5 kalendářních dnů od doručení oznámení o navýšení ceny. Při porušení tohoto závazku má CK právo od SZ odstoupit a platí ustanovení článku 9.2.

### 5 Platební podmínky

- 5.1 Zákazník se zavazuje složit v okamžiku podepsání SZ zálohu ve stanovené výši a méně (viz 1.5) na účet CK. Zákazník je povinen doložit zaplacení zálohy prokazatelným způsobem, například příkazem k bezhotovostnímu převodu, je-li to, s ohledem na nutno oznamit úřady služeb na zájezd, požadováno ze strany CK. V běžném případě CK pouze prověří připsání zálohy na bankovní účet CK.
- 5.2 Zůstatkovou část ceny zájezdu je zákazník povinen doplatit nejpozději 60 dní před stanoveným datem začátku zájezdu. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při úhradě plné ceny zájezdu ve stanoveném termínu. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu a ostatních doplňkových služeb zákazník, je CK oprávněna zrušit jeho účast na zájezdu bez dalšího upozornění. Zákazník v tomto případě uhradí náklady spojené se zrušením cesty – stornopoplatky (viz 9.2).
- 5.3 Při uzavření SZ u autorizovaného provizního prodejce je zákazník povinen zaplatit zálohu i doplatek přímo na účet CK. CK bude považovat povinnost zákazníka uhradit plnou výši ceny zájezdu za splněnou až v okamžiku připsání celé částky na účet CK.

## 6 Práva a povinnosti zákazníka a CK

### 6.1 Zákazník má právo:

- na řádné poskytnutí služeb vyplývajících z SZ,
  - na informaci o všech změnách a rozsahu služeb,
  - na ochranu osobních dat, podpisem smlouvy uděluje zákazník CK souhlas k dalšímu zpracování poskytnutých dat,
  - na reklamaci viz odst. 11,
  - obdržet doklad o povinném pojištění CK proti úpadku.
- 6.2 CK je povinna řádně a pravdivě informovat o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb.  
 6.3 CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění služeb, které nebyly řádně sjednány a zaplacený.

### 6.4 Zákazník se zavazuje:

- řádně a včas poskytnout CK všechny potřebné doklady a informace nutné k zajištění všech objednaných služeb,
- zaplatit smlouvenou cenu uvedenou v SZ na základě podmínek stanovených CK viz odstavce 1.5 a 5.2 a zaplacení prokázat dokladem, bude-li o to požádán.
- bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,
- převzít od CK všechny potřebné doklady k cestě (letenky, cestovní doklady, cestovní pojištění apod.), řádně je překontrolovat a řídit se jimi,
- dostavit se včas na místo srazu uvedené v pokynech,
- dodržovat pasová, celní a zdravotní nařízení navštívených zemí,
- mít u sebe všechny požadované platné doklady nutné pro čerpání služeb a splnit všechny zdravotní povinnosti, které jsou stanoveny mezinárodními zdravotními předpisy
- zdržet se takového jednání na zájezdu, které by mohlo ostatní účastníky omezit, poškodit, ohrozit či odpuzovat, a řídit se pokyny průvodce (při všech typech zájezdů s průvodcem) a dodržovat stanovený program zájezdu.

Veškeré vzniklé náklady vyplývající z nedodržení tohoto odstavce nese zákazník. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné CK.

6.5 Vzniknou-li nějaké odchylky od sjednaných služeb, je zákazník povinen neodkladně o této skutečnosti informovat zástupce CK a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění.

## 7 Změny sjednaných služeb

7.1 CK má právo navrhnout zákazníkovi změnu SZ, zejména změnu programu, trasy či jiné podmínky zájezdu nebo služeb, k jejímž poskytnutí se ve SZ zavázala, pokud ji k tomu nutí vnější okolnosti, např. ozbrojený konflikt, epidemie, živelná pohroma, extrémní stav počasí nebo jiné závažné ohrožení bezpečnosti v cílovém místě zájezdu, změna vizových a jiných právních předpisů v cílové zemi, významné dopravní omezení, vážné zranění či smrt účastníka zájezdu nebo průvodce, případně jiná důležitá okolnost. Má-li být v důsledku změny SZ změněna i cena zájezdu, uvede CK v návrhu podle tohoto odstavce i vyšší nové ceny. CK může také zákazníkovi poskytnout slevu za služby, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu.

7.2 Jiná posloupnost navštívených míst včetně otočení celého programu zájezdu, změna dne navštívení určitého místa, případně změna trasy zájezdu z časových důvodů se nepovažují za změnu programu zájezdu.

7.3 CK neručí za případná zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z důvodu změny letového řádu, technických problémů, nepříznivého počasí apod. Zákazník by měl brát v úvahu možnost vzniku zpoždění při plánování navazujících spojů, obchodních termínů či dovolené. CK neručí za vzniklou škodu v důsledku zpoždění a zákazníkovi v tomto případě nevzniká právo na odstoupení od SZ. Zákazníkovi nevzniká právo na náhradu služeb, které v důsledku zpoždění nemohly být čerpany, ani za jakékoliv jiné vzniklé škody.

7.4 CK a zákazník se dohodli, že termíny zájezdů mohou být posunuty, a to v případě zájezdů s leteckou přepravou až o 4 dny a že celková délka zájezdu může být v souvislosti s úpravou termínu změněna až o 2 dny; tyto změny se nepovažují za změnu SZ. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od SZ bez povinnosti úhrady stornopoplatků, ani tyto změny, pokud nastaly v průběhu zájezdu, reklamovat. Náleží mu však právo na vrácení nerealizovaných výdajů.

7.5 Změny uvedené v odstavcích 7.1, 7.2, 7.3 a 7.4 nejsou důvodem odstoupení od SZ a změna programu není v těchto případech důvodem k podání reklamace. CK je povinna bez zbytečného odkladu zákazníka o těchto změnách informovat.

7.6 S CK je povinna písemně oznámit o návrhu změny SZ a odeslat ji zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Pokud zákazník ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu SZ od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

7.7 Poruší-li CK své povinnosti vyplývající z uzavřené SZ, má zákazník právo na vrácení složené zálohy.

7.8 Pokud zákazník odstoupí od smlouvy podle odstavce 7.6 nebo odstoupí-li od smlouvy CK z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové SZ poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout.

7.9 CK má právo zájezd zrušit před jeho zahájením, pokud z objektivních či ekonomických důvodů nemůže dodržet podmínky v SZ. Takovou změnu musí CK zákazníkovi neprodleně oznámit.

7.10 Upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních a náboženských svátků nebo oslav v místě. Omezení se také týká většiny golfových hřišť přes celé vánoční období!

7.11 První a poslední den programu zájezdů s leteckou dopravou v ceně zájezdu, je určen především k zajištění dopravy a není tak považován za plnohodnotný program. Z tohoto důvodu nelze reklamovat případné zkrácení programu.

7.12 U zájezdů se za změnu podmínek smlouvy nepovažuje, a není důvodem k odstoupení, změna ubytovacího nebo stravovacího objektu, pokud kategorie tohoto objektu, popřípadě úroveň poskytovaných služeb je stejná nebo vyšší nebo změna dopravce a trasy letu ze závažných důvodů.

## 8 Zrušení zájezdu ze strany CK

8.1 Realizace zájezdů CK je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků viz odst. 1.4 (jiný minimální počet než je uveden v tomto odstavci, je součástí SZ). Pokud tohoto počtu není dosaženo, má CK právo na zrušení zájezdu nejpozději 30 dní před jeho zahájením.

8.2 V případě nenaplnění předpokládaného počtu účastníků tzv. mezinárodních skupin CK neodpovídá zákazníkovi za vzniklou újmu způsobenou počtem klientů ve skupině.

8.3 CK má právo na zrušení či zkrácení zájezdu v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí.

8.4 Při zrušení zájezdu před odjezdem se účastníkům vrací záloha v plné výši. Při zrušení účasti v průběhu zájezdu z vlastní vůle, nevzniká zákazníkovi právo na náhradu za neposkytnuté služby.

8.5. Zákazníkovi nevzniká právo na úhradu škody, pokud CK zruší zájezd v souladu s odstavci 8.1–8.2.

## 8 Zrušení účasti na zájezdu

9.1 Zákazník je oprávněn zrušit svůj SZ s CK kdykoliv před odjezdem na zájezd. Za den odstoupení od SZ je považován den, kdy CK obdrží písemně vyjádření zákazníka o zrušení účasti na zájezdu doporučeným dopisem zasláným na adresu sídla CK.

9.2 Zákazník je povinen zaplatit CK stornoplatek při odstoupení z důvodů jiných, než uvedených v odstavci 7.6. Výše stornopoplatku je stanovena skutečnými prokazatelnými náklady vynaloženými CK, minimálně však v procentech ze základní ceny zájezdu, a to takto:

100 - 80 dní před odjezdem .....	30 %
79 - 60 dní před odjezdem .....	40 %
59 - 40 dní před odjezdem .....	60 %
39 - 30 dní před odjezdem .....	80 %
29 - 15 dní před odjezdem .....	90 %
14 - v den odjezdu* .....	100 %

\*při nedostavení se k odjezdu nebo v případě přerušeni účasti z vlastní vůle či jiných příčin nezpůsobených CK.

**Stornopoplatky jsou splatné 7 pracovních dní po odeslání písemného oznámení o zrušení zájezdu ze strany zákazníka. Tyto storno poplatky se nevztahují na zrušení letenek – jejich výše se řídí leteckou společností, pro kterou je letenka vystavena. Informace o aktuálním poplatku za změnu jména, trasy, popř. při stornování letenky je k dispozici na vyžádání u CK.**

(Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb).

U jednotlivých zájezdů mohou být stornopoplatky stanoveny samostatnou smlouvou. Ve všech ostatních případech, platí storno podmínky dle odst. 9.2..

8.3 Při zrušení účasti bude zákazníkovi vrácena dosud zaplacená úhrada snížená o vypočtený storno poplatek.

8.4 V případech, kdy je potřeba hradit rezervace nebo letenky ve velkém časovém předstihu, mohou být storno podmínky upraveny. Zákazník bude písemně upozorněn na aktuální výši stornopoplatků.

8.5 Pokud byl ke dni odstoupení od SZ za zákazníka vynaložen prokazatelný výdaj, který převyšuje stornoplatek v odstavci 9.2, zvýší se stornoplatek na hodnotu těchto výdajů. Týká se to zejména stornopoplatků za leteckou přepravu, které se řídí podmínkami jednotlivých leteckých společností.

8.6 Zruší-li zákazník svoji účast na zájezdu ze závažných důvodů (vážné onemocnění nebo úmrtí blízkého rodinného příslušníka, těhotenství po 3. měsíci od podepsání SZ, rizikové těhotenství, nemoc či úraz účastníka apod.) a neprodleně informuje o této skutečnosti CK, může CK snížit výši stornopoplatku až na 10 %, pokud jí tím nevzniknou nesplacené závazky vůči dalším dodavatelům služeb – zejména leteckým společnostem, ubytovacím zařízením a transferovým

firmám. V případě onemocnění je platným dokladem dokument o pracovní neschopnosti či potvrzení od lékaře. V případě těhotenství je třeba být srozuměn se skutečností, že některé letecké společnosti mohou odmítnout z přepravy těhotné ženy po 28. týdnu těhotenství (i mimo rizikové těhotenství).

9.7 Pokud dojde k uzavření SZ ve lhůtě kratší než 50 dnů před zahájením zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CK 100 % celkové ceny zájezdu v dohodnuté měně a to na účet CK uvedený v odst. 3.7.

#### **9 Náhradník**

10.1 Stornopoplatky uvedené v odst. 9 nejsou vyžadovány, pokud za sebe odstoupí vyšle náhradníka a zabezpečí předání osobních údajů svého náhradníka v termínu potřebném pro formální i technické změny (především rezervace letenek, vyřízení viz, speciální povolení). Výjimkou je pouze již vystavená letenka (případně víza) na jméno odstoupivcího, na které nelze na základě podmínek leteckých společností měnit jména cestujících. Vystavené letenky a poplatky za jejich zrušení podléhají podmínkám storna jednotlivých leteckých společností a tyto poplatky má povinnost uhradit odstoupivcí.

10.2 Odstoupivcí a náhradník společně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů. Odstoupivcí zákazník odpovídá za informovanost náhradníka, který převzetím SZ souhlasí se všemi právy a povinnostmi z ní vyplývajícími.

#### **10 Reklamační řízení**

11.1 Jestliže zákazník zjistí, že služby, které CK poskytuje, neodpovídají službám v SZ či Pokynech nebo byly porušeny tyto Všeobecné podmínky, má právo na reklamaci.

11.2 V průběhu zájezdu je nutné vadu služeb u zájezdů 1.4 b reklamovat u český/slovensky hovořícího průvodce zájezdu, který je zástupcem CK na místě. V případě ostatních zájezdů nahlášením na hot-line telefonní linku uvedenou v pokynech nebo sdělením na email [info@grandafrika.cz](mailto:info@grandafrika.cz), pokud není na místě zodpovědný pracovník CK. Zákazník je povinen společně působit v tom směru, aby eventuálním škodám bylo zabráněno. **V případě, že reklamační řízení není uplatněno přímo na místě, je zákazník povinen uplatnit ji písemně nejpozději do 1 měsíce po svém návratu ze zájezdu.** V opačném případě právo na reklamaci zaniká. CK neručí za úroveň služeb objednaných dodatečně přímo na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamační se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy. Zákazník své nároky musí uplatňovat přímo na pojišťovně.

11.3 CK je povinná reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo od data ukončení zájezdu, pokud byla reklamační podána v průběhu zájezdu a nebyla vyřešena na místě.

10.4 Dojde-li k okolnostem či událostem, jejichž vznik, průběh či následek nezávisí na postupu CK, nebo k okolnostem na straně zákazníka, a zákazník nemůže z části či zcela využít služeb již zaplacených a objednaných, nevzniká zákazníkovi právo na slevu či úhradu těchto nevyužitých služeb.

10.5 Zákazníci a jejich zavazadla jsou během letu pojištěni u leteckého dopravce. Odpovědnost za odbavená zavazadla nese letecká společnost. V případě zpoždění, poškození či ztráty zavazadla je třeba se ihned obrátit na přepážku reklamaci zavazadel a vyplnit reklamační protokol. Na pozdější reklamační nelze brát zřetel. CK nenese odpovědnost za poškození, zpoždění či ztrátu odhacených zavazadel. Dojde-li ke škodě týkající se letecké přepravy, výše odškodnění se řídí mezinárodními dohodami.

10.6 CK v rámci reklamačního řízení neodpovídá:

- a) za majetek účastníků zájezdu v případě jeho poškození, ztráty nebo krádeže,
- b) za neudělení viz příslušnými zastupitelskými úřady a tím vzniklé škody za neabsolvování zájezdu (viz odstavec 16.4),
- c) za případné zpoždění letecké, vlakové, autobusové či lodní dopravy z technických či dopravně-provozních důvodů, a neručí za škody, které tímto klientům vzniknou.

#### **11 Věkové omezení zákazníků**

12.1 Děti mladší 18 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu zodpovědné osoby starší 18 let a s písemným souhlasem zákonného zástupce. V tomto případě je nutná konzultace s pracovníkem CK.

12.2 V případě účasti osoby starší 70 let si může CK vyžádat potvrzení o zdravotní způsobilosti zákazníka.

#### **12 Jiná omezení a zodpovědnost zákazníka**

13.1 S ohledem na náročnost některých zájezdů – především se jedná o trekové zájezdy s výstupem do velkých nadmořských výšek (např. Kilimandžáro nebo Mt. Meru) pořádaných CK se zákazníkům doporučuje věnovat bedlivou pozornost doporučením pracovníků CK.

12.3 CK nemůže převzít odpovědnost za obtíže zákazníka vyplývající z jeho zdravotního stavu a nedostatečné fyzické připravenosti. Zákazník se zúčastňuje zájezdu, zejména sportovního programu v rámci jednotlivých zájezdů, na vlastní nebezpečí.

12.4 Zákazník se zavazuje řídit během zájezdů s průvodcem pokyny průvodce (nebo pokyny a itinerář CK - v případě zájezdů požádaných bez průvodce) a chovat se a jednat tak, aby nepoškozoval přírodu a okolní prostředí, nerušil průběh zájezdu a ostatní účastníky.

13.5 Průvodce má právo vyloučit zákazníka ze sportovního programu nebo mu zakázat plánovanou trasu v případě, že zákazník je pod vlivem alkoholu nebo omamných prostředků, nebo pokud jeho vybavení či momentální fyzický stav neodpovídá náročnosti programu. V krajním případě může průvodce vyloučit ze zájezdu bez náhrady zákazníka, který

hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky. Zákazník v takovém případě ztrácí nárok na poskytování smluvných služeb stejně tak jako nárok na úhradu služeb nevyužitých.

13.6 CK neručí za majetek zákazníků v případě ztráty, poškození či krádeže.

#### **14 Podrobné pokyny k zájezdu (Pokyny)**

14.1 Informace o konkrétním zájezdu budou upřesněny v pokynech. U některých typů zájezdů jsou Pokyny součástí itineráře, který zákazník podepisuje se smlouvou o zájezdu. Pokud Pokyny nejsou součástí itineráře, obdrží je zákazník elektronicky nejpozději 25 dní před začátkem zájezdu.

14.2 Pokud zákazník neobdrží pokyny nejpozději 20 dní před začátkem zájezdu, je ve vlastním zájmu povinen kontaktovat CK a informovat ji o této skutečnosti. Pokud tak neučiní, má se za to, že pokyny obdržel.

#### **15 Očkování a zdravotní doporučení**

15.1 Informace o očkování a zdravotní prevenci poskytnuté CK, které by zákazník měl podstoupit před cestou do zahraničí (v dostatečném předstihu), nemají závazný, ale jen doporučující charakter. Užívání léků a očkování jakéhokoli druhu je třeba konzultovat s odborným lékařem.

15.2 Za zdravotní připravenost na zájezd nese odpovědnost zákazník. Zákazník je povinen respektovat zdravotní předpisy navštívených zemí a v případě povinného očkování mít s sebou platný Mezinárodní očkovací průkaz.

#### **16 Vízové povinnosti a pas**

16.1 Zákazník se zavazuje, že po dobu konání zájezdu bude držitelem platného cestovního pasu, který musí splňovat požadavky cílové země – zejména dobu platnosti od vstupu do země (min. 6 měsíců po návratu, v některých případech i 1 rok). Dále se zavazuje dodržovat zejména celní, pasové, zdravotní a další právní předpisy tohoto státu. Za nedodržení těchto předpisů nese CK odpovědnost.

16.2 Je-li pro vstup do cílové země nutné obdržení vstupního víza, vyřizuje si jej zákazník samostatně nebo může využít služeb CK (tuto skutečnost je nutno označit v SZ – služba za příplatek). Pokud chce zákazník využít služeb CK, je povinen poskytnout svůj cestovní doklad s dostatečným počtem volných stran a požadovanou platností, řádně vyplněnou žádost o vízum, dostatek barevných fotografií a další dokumenty požadované zastupitelským úřadem (výpisy z účtu, potvrzení o zaměstnání apod.) pracovníkům CK nejpozději do termínu stanoveného pracovníkem CK. Pas mu bude vrácen po vyřízení vízových formalit, nejpozději však při započetí zájezdu, pracovníkem CK. Upozorňujeme, že vyřízení viz na některé zájezdy může trvat poměrně dlouhou dobu (až 6 týdnů), po kterou nebudete mít svůj pas k dispozici. Držitelé jiných než českých cestovních pasů ručí za správné zajištění všech požadovaných vízových formalit sami.

16.3 CK neodpovídá za případné neudělení viz a tím vzniklé škody za neabsolvování zájezdu.

16.4 Náklady vzniklé ke dni zrušení účasti na zájezdu v důsledku neudělení víza, hradí zákazník.

16.5 Pokud si zákazník nechá u CK vyhotovit vízum jako součást své plánované cesty a poté od cesty odstoupí, zaplatí za každé již vystavené vízum částku 600 Kč a zároveň poplatek za vízum uvedený v SZ.

16.6 U zájezdů bez účasti průvodce je předání cestovních dokladů – voucher, letenka, pas, sjednáno se zákazníkem při objednání služeb nebo v Pokynech.

#### **17 Ubytování**

17.1 Ceny zájezdů CK jsou včetně ubytování, které je standardně zajištěno ve dvoulůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením, pokud není uvedeno jinak.

17.2 V případě, že zákazník cestuje samostatně, standardně se snažíme jej u skupinových zájezdů doobsadit (lze pouze u zájezdů s pevně stanoveným termín s český/slovensky hovořícím průvodcem). Pokud to není možné, účtujeme příplatek za jednolůžkový pokoj v plné výši. Výše příplatku je uvedena v SZ (služba za příplatek) nebo je součástí itineráře k zájezdu. Informace o typu ubytování v rámci jednotlivých zájezdů jsou součástí.

17.3 Vybavení či velikost jednotlivých pokojů i ve stejném hotelu nemusí být stejná, na rozdíl od pokojů nemá CK vliv, je to výhradně záležitostí hotelu. Úroveň služeb závisí často na místních zvycích a mentalitě obyvatelstva. Proto je potřeba někdy počítat s laxnějším přístupem. Rovněž hygienické standardy některých destinací jsou nižší a jejich předpisy jsou daleko tolerantější.

17.4 Ve většině cílových zemí se nedoporučuje používat vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům Vám doporučujeme zakoupit originálně zabalenou v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelch se solárními topení teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a v zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Elektrické napětí a elektrické zásuvky ne vždy odpovídají českým normám. V případě vzniklé újmy v souvislosti s výpadkem vody a elektřiny CK neodpovídá zákazníkovi za vzniklou újmu.

17.5 K přímořským a exotickým zemím patří i všudypřítomný hmyz. Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat i v ubytovacích prostorách. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny. V případě vzniklé újmy v souvislosti s hmyzem CK neodpovídá zákazníkovi za vzniklou újmu.

#### **18 Stravování**

18.1 V ceně zájezdů 1.4 b) je zahrnuta min. snídaně, pokud není uvedeno jinak. Průvodce při skupinových zájezdech poskytne informace o možnostech stravování v dané oblasti a je nápomocen při výběru. U ostatních zájezdů z nabídky CK je specifikace stravování dána SZ.

**19 Doprava**

19.1 Letecká doprava je standardně součástí ceny zájezdů, pokud není uvedeno ve smlouvě jinak (platí pro zájezdy 1.4 b). V případě zájmu o zajištění letecké přepravy zajistí CK pro zákazníka jeho jménem na základě uzavření SZ zajistí u dodavatele nákup letenek na linkové lety leteckých společností. Stornopoplatky a změny letenek vychází z podmínek jednotlivých leteckých společností. Pokud tuto informaci již známe, rádi vám sdělíme, s jakou leteckou společností bude vaše cesta realizována. V případě, že si zákazník zařazuje leteckou přepravu samostatně, nenese CK zodpovědnost za nestihnutí programu z důvodu leteckého zpoždění nebo špatně zvolené letenky (krátký tranzitní přestup nebo zakoupení nenávazné letenky). V takovém případě hradí veškeré změny programu a letenek klient na své náklady.

19.2 V závislosti na podmínkách letecké společnosti si může CK vyžádat doplatek za zájezd i dříve, a sice k datu, který požaduje letecká společnost pro vystavení letenek. Podmínky jednotlivých leteckých společností mohou ovlivnit i výši stornopoplatků v případě zrušení zájezdu ze strany zákazníka. Pracovníci CK Vás budou o této skutečnosti informovat.

19.3 Pro většinu zájezdů je odletovým místem letiště Praha nebo Vídeň, CK si vyhrazuje právo změnit místo odletu v závislosti na možnostech leteckého spojení do dané destinace. V případě požadavku klienta na jiné odletové místo nebo jiná data odletu a návratu, může být cena zájezdu navýšena v závislosti na ceně požadovaného leteckého spojení.

19.4 CK neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z důvodu změny letového řádu, technických problémů, nepříznivé počasí apod. Zákazník by měl brát v potaz možnost vzniku zpoždění při plánování navazujících spojů, obchodních termínů či dovolené viz odstavce 7.2 a 7.3.

19.5 Doprava autobusy, mikrobuse, vlaky, terénními vozidly, lodní doprava a případné místní přelety, které jsou nutné pro absolvování trasy zájezdu, jsou zahrnuty v ceně zájezdů, pokud není uvedeno jinak.

19.6 V ceně všech zájezdů není zahrnuta doprava potřebná pro absolvování tzv. fakultativních výletů.

19.7 V ceně všech zájezdů není zahrnuta doprava na letiště k odletu na zájezd (Praha, Vídeň, Berlín, Mnichov atd.).

**20 Pojištění**

20.1 Cestovní pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu, pokud není uvedeno jinak. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není CK povinná cokoliv nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související. CK doporučuje cestovní pojištění léčebných výloh a repatriace v minimální výši 6 000 000 Kč. CK zároveň doporučuje, aby měl klient sjednáno pojištění odpovědnosti a pojištění ztráty nebo poškození zavazadel. V opačném případě se zákazník vzdává všech nároků v případě pojistné události vůči CK. V případě výstupu na Kilimandžáro je nutné speciální připojištění k výstupu do 6000 m.n.m. – je možné sjednat u Alpenverein (celoroční) nebo Allianz. Toto pojištění lze sjednat u CK za příplatek. Pokud toto připojištění zákazník při výstupu na Kilimandžáro nemá, bere na sebe všechna rizika s tímto spojená a CK není povinná cokoliv takto nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout.

20.2 Požadavek na pojištění storna zájezdu je nutné nahlásit při podpisu SZ a toto pojištění v den podpisu také uhradit, jinak pojištění storna zájezdu není platné.

20.2 CK je pojištěna v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č.159/1999 Sb. proti úpadku u pojišťovny České podnikatelské (ČPP), číslo smlouvy: 0201601672. Doklad o uzavření pojistky obdrží zákazník na vyžádání. K nahlédnutí je i na webových stránkách CK [www.grandafrika.cz](http://www.grandafrika.cz).

**21 Průvodce**

21.1 Průvodce (česky/slovensky, anglicky, případně jinak hovořící) organizačně zajišťuje průběh zájezdů. Průvodce zajišťuje adekvátní služby na místě a řeší případné reklamace (pouze pro zájezdy 1.4 b).

21.2 V mnoha zemích a lokalitách je zakázáno provázení po památkách zahraničním průvodcům a je trestáno vysokými pokutami. V těchto případech vám zajistíme místního průvodce, který je oprávněn odborný výklad provádět či vás danou lokalitou provést (např. národním parkem). Cena za místního průvodce je u zájezdů 1.4 b) standardně v ceně, pokud není v SZ uvedeno jinak. V ceně zájezdů však není spropitné, které se těmto průvodcům za jejich služby dává.

21.3 V případě porušení podmínek specifikovaných dle odstavce 13.5 ze strany klienta, může průvodce omezit zákazníkovi služby či jej ze zájezdu vyloučit.

21.4 Při výstupu na Kilimandžáro a Mt. Meru je nezbytná účast místního průvodce. Cena místního průvodce je v ceně zájezdu. Při tomto zájezdu však není v ceně povinné spropitné pro průvodce, nosiče a kuchaře. O výši spropitného se informujte u pracovníka CK.

**22 Zákazník prohlašuje, že:**

22.1 Není si vědom žádných závažných onemocnění, která by ohrozila jeho zdravotní stav či bezpečnost během zájezdu, na který se přihlašuje.

22.2 V případě, že uzavírá SZ ve prospěch osoby mladší 18 let, je jejím zákonným zástupcem a souhlasí s její účastí na zájezdu.

22.3 Souhlasí s poskytnutím a zpracováním svých osobních dat nutných pro evidenci CK v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. a se zařazením do databáze zákazníků CK a současně s jejich využitím za účelem zprostředkování pojištění a připojištění.

**23 Mimosoudní řešení sporů**

CK tímto informuje spotřebitele, že v souladu s ustanovením § 14 zákona 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce na adrese Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), <https://adr.coi.cz>.

**24 Závěrečná ustanovení**

24.1 CK neodpovídá za způsobené škody ze služeb, které si zákazník sjedná v průběhu zájezdu v zahraničí sám (např. pronájem dopravního prostředku, výlety v místě apod.).

24.2 CK dále neodpovídá zákazníkovi za vzniklou újmu způsobenou při narušení dovolené, pokud tato újma vznikla v důsledku:

- vyšší moci, nebo události, kterou CK, organizátor nebo prodejce nebo poskytovatel služeb přes řádnou péči nemohl předpokládat ani ji překonat;
- činnosti zákazníka;
- činnosti třetí osoby, která není spojena s poskytováním smluvně sjednaných služeb, a tyto jsou nepředvídatelné nebo nepřekonatelné; nebo

24.3 Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu založeném touto smlouvou se řídí těmito Všeobecnými podmínkami, zákonem č. 159/1999 Sb. a občanským zákoníkem.

24.4 Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu založeném SZ se dále řídí zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, který nabyl účinnosti dne 7. 9. 2004. Podle § 7 tohoto zákona je možné šířit obchodní sdělení a informace k zájezdům elektronickými prostředky pouze za předpokladu, že adresát dal předem prokazatelný souhlas k takovému využití svého elektronického kontaktu. Podpisem SZ dává klient tento souhlas.

24.5 Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované CK jen tehdy, pokud nebyla sjednána jejich úprava, a to vždy písemnou formou.

24.6 Podpisem SZ potvrzují smluvní strany, že byly seznámeny s těmito Všeobecnými podmínkami a souhlasí s jejich obsahem a plně je přijímají.

24.7 Tyto Všeobecné podmínky vstupují v platnost dne 1. 6. 2016. V případě nutnosti může CK aktualizovat tyto všeobecné podmínky zveřejněním na svých webových stránkách a tyto budou platit pro SZ uzavřené po datu jejich zveřejnění.

V Praze 20. 10. 2016