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

1 Smluvní strany a vznik smluvního vztahu

1.1 Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na všechny služby, které jsou zajišťovány pro zákazníky – osoby či skupiny osob, společnosti Grand Afrika, s.r.o., IČ: 05324645 , se sídlem Pobřežní 249/46, 186 00 Praha 8.

1.2 Tyto Všeobecné podmínky jsou součástí smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ“ či „smlouva“), která upravuje vztah mezi společností Grand Afrika, s.r.o., IČ: 05324645, se sídlem Pobřežní 249/46, 186 00 Praha 8 (dále jen „CK“), a osobami nebo skupinami osob (dále jen „zákazník“). Podpisem SZ vyjadřuje zákazník souhlas se všemi body těchto Všeobecných podmínek a plně je akceptuje i za spolucestující uvedené v SZ.

1.3 CK se zavazuje na základě 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., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů. Zákazník si může vybrat z těchto variant zájezdů:

a) ***s pevně stanoveným termínem a anglicky (příp. německy) hovořícím průvodcem*** (tzv. mezinárodní skupiny/set departures) - garantované zájezdy už od jedné (1) osoby, pokud není v SZ uvedeno jinak; cena nezahrnuje mezinárodní letenku, pokud není v SZ uvedeno jinak (možnost zařízení v CK dle požadavků zákazníka); široké spektrum ubytování od stanového až po komfortní lodge (specifikace v SZ a v itineráři zájezdu, který je součástí SZ). U těchto zájezdů se předpokládá alespoň základní komunikativní 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 takovém typu zájezdu je zajišťována v mezinárodní skupině (velikost skupiny se liší dle typu zájezdu). Zájezdy jsou vypsané s předem stanoveným programem, rozsahem služeb, termínem a cenou. Za příplatek je možno využít jednolůžkové ubytování u vybraných zájezdů, jinak probíhá standardní doobsazování v případě účasti jedné (1) osoby osobou stejného pohlaví.

b) ***s pevně stanoveným termínem a s česky/slovensky hovořícím průvodcem*** (tzv. skupinové zájezdy s českým/slovenským průvodcem) – zájezdy garantované při minimální účasti šest až osm (6-8) osob, ve výjimečných případech deset (10) osoba více (tato informace je vždy součástí SZ). Zájezdy jsou vypsané s předem stanoveným programem, rozsahem služeb, termínem a cenou. Za příplatek je možno využít jednolůžkové ubytování (u vybraných zájezdů), jinak probíhá standardní doobsazování v případě účasti jedné (1) osoby osobou stejného pohlaví.

c) ***celoroční zájezdy*** (s odjezdy kdykoliv) – garantované zájezdy už od jedné až dvou (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 zákazníka); široké spektrum ubytování od stanového až po komfortní lodge (specifikace v SZ a v itineráři zájezdu, který je součástí SZ). U těchto zájezdů se předpokládá alespoň základní komunikativní znalost anglického jazyka. Jedná se o zájezdy s anglicky hovořícím průvodcem nebo bez průvodce (specifikace v SZ a v itineráři zájezdu, který je součástí SZ). Za příplatek je možnost absolvování zájezdu s česky hovořícím průvodcem. V případě účasti jedné osoby může být účtován příplatek za jednolůžkové ubytování. Zájezdy jsou vypsané s předem stanoveným programem, rozsahem služeb a cenou. Termín je zvolen dle požadavků zákazníka a místních okolností tuzemských, transferových a cílových destinacích, u některých zájezdů je dán nástupní den v pracovním týdnu (např. pondělí).

d) ***krátkodobé zájezdy*** (vhodné ke kombinaci jednotlivých balíčků služeb, příp. prodloužení zájezdu) - garantované zájezdy už od jedné až dvou (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 zákazníka); široké spektrum ubytování od stanového až po komfortní lodge (specifikace v SZ a v itineráři zájezdu, který je součástí SZ). U těchto zájezdů se předpokládá alespoň základní komunikativní znalost anglického jazyka. Jedná se o zájezdy s anglicky hovořícím průvodcem nebo bez průvodce (specifikace v SZ a v itineráři zájezdu, který je součástí SZ). Za příplatek je možnost absolvování zájezdu s českým průvodcem (po celou dobu se zákazníkem nebo setkání na místě). V případě účasti jedné osoby bývá standardně účtován příplatek za jednolůžkové ubytování. Zájezdy jsou vypsané s předem stanoveným programem, rozsahem služeb, cenou a v některých případech i termínem (např. z důvodu vhodnosti počasí).

e) ***zájezdy na míru* vč. zajištění svateb v exotice** – zájezdy sestavené zcela podle individuálních požadavků zákazníka. U těchto zájezdů je podmínka účasti min. jedna (1) osoba, pokud není uvedeno jinak. Možnost absolvování s průvodcem (anglicky/německy hovořící), česky/slovensky hovořící nebo bez průvodce. Součástí zájezdu je ubytování, stravování, program, přičemž vymezení všech dílčích služeb je dáno požadavky zákazníka a je specifikováno v SZ a itineráři zájezdu, který je součástí SZ. U zájezdů na míru má CK právo předem požadovat pro sestavení nabídky zálohu 5.000,- Kč – 10.000,- Kč (podle náročnosti nabídky) pro sestavení itineráře zájezdu, přičemž tato záloha bude posléze zákazníkovi odečtena z celkové ceny zájezdu.

1.5 Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK nebo jejím smluvním zástupcem (dále jen „autorizovaný provizní prodejce“) vzniká v okamžiku oboustranného podpisu SZ, jejím vzájemným předáním a složením zálohy ve výši **50 %** z ceny zájezdu, v některých odůvodněných případech ve výši **100 %** z ceny zájezdu, splatných 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. sedm (7) pracovních dnů. CK si vyhrazuje právo požadovat zálohu ve výši 100 % z ceny zájezdu, pokud musí dostát závazkům svých poskytovatelů služeb vzhledem k termínu odjezdu zájezdu. Vlastnoručním podpisem SZ zákazník stvrzuje svůj souhlas s těmito Všeobecnými podmínkami, které jsou nedílnou součástí SZ.

1.6 SZ se podepisuje ve dvou (2) vyhotoveních. V případě objednání zájezdu přes autorizovaného provizního prodejce ve třech (3) 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 takovém případě může být zákazníkovi vrácena záloha nebo platba za zájezd v plné výši, a to na základě vzájemné dohody s CK.

2 Předmět smlouvy o zájezdu, vymezení zájezdu

2.1 Smlouvou o zájezdu se pořadatel zájezdu – CK, zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu. Platí, že zájezd je soubor služeb cestovního ruchu, pokud je uspořádán na dobu delší než dvacet čtyři (24) hodiny nebo zahrnuje-li přenocování a obsahuje-li alespoň dvě z těchto plnění:
a) ubytování,
b) dopravu,
c) jinou službu cestovního ruchu, která není doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru nabízených služeb.

2.2 Předmětem SZ je zájezd vymezený destinací, datem odjezdu/termínem zahájení, termínem ukončení/datem návratu účastníků, rozsahem a dalšími podmínkami a službami dále vymezenými 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 realizace zájezdu.

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 v SZ není uvedeno jinak).

3.4 Vízové poplatky nejsou zahrnuty do ceny zájezdu, pokud v SZ není uvedeno jinak. Poplatky za víza si určují zastupitelské úřady jednotlivých zemí a mohou se v průběhu roku měnit. Zákazník si zajištění víz může přiobjednat v SZ jako doplňkovou službu.

3.5 Přesné doúčtování ceny – vízových poplatků, služeb souvisejících 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/účastník individuálně při odletu na místě, pokud v SZ není uvedeno 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 informujte u pracovníka CK.

3.7 Cenu zájezdu lze uhradit bezhotovostním převodem, v měně uvedené v 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 prováděna. Konstantní symbol je **0308**. Do poznámky k platbě (pokud tuto možnost banka umožňuje) je třeba uvést **jméno zákazníka/účastníka zájezdu**, za kterého je platba prováděna.

4 Zvýšení ceny zájezdu

4.1 CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu do lhůty jednadvaceti (21) dnů před započetím zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:
a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot,
b) plateb spojených s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu,
c) směnného kurzu české koruny pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do jednadvacátého (21.) 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 poskytované služby, příp. promítnutí procenta zvýšení směnného kurzu ve vztahu ke kurzu, z nějž vycházelo stanovení ceny zájezdu v polovině předcházejícího roku.

4.3 CK je povinna písemné oznámení o zvýšení cen zájezdu odeslat zákazníkovi nejpozději jednadvacet (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 pěti (5) kalendářních dnů od doručení oznámení o navýšení ceny. Při porušení tohoto závazku má CK právo od SZ odstoupit, přičemž platí ustanovení článku 9.2.

5 Platební podmínky

5.1 Zákazník se zavazuje složit v okamžiku podepsání SZ zálohu ve stanovené výši a měně (viz odst. 1.5) na účet CK. Zákazník je povinen doložit zaplacení zálohy prokazatelným způsobem, například příkazem k bezhotovostnímu převodu, je-li to, s ohledem na nutnost okamžité úhrady 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 šedesát (60) dní před stanoveným datem začátku zájezdu**, pokud není na SZ uvedeno datum dřívější. 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 zákazníkem, je CK oprávněna zrušit jeho účast na zájezdu bez dalšího upozornění. Zákazník v tomto případě uhradí náklady spojené se zrušením zájezdu – stornopoplatky (viz odst. 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:
a) na řádné poskytnutí služeb vyplývajících ze SZ,
b) na informaci o všech změnách a rozsahu služeb zájezdu,
c) na ochranu osobních dat; podpisem SZ uděluje zákazník CK souhlas k dalšímu zpracování poskytnutých dat dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů,
d) na reklamaci, viz odst. 11,
e) obdržet doklad o povinném pojištění CK proti úpadku.

6.2 CK je povinna řádně a pravdivě informovat o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb zájezdu.

6.3 CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění služeb zájezdu, které nebyly řádně sjednány a zaplaceny.

6.4 Zákazník se zavazuje:
a) řádně a včas poskytnout CK všechny potřebné doklady a informace nutné k zajištění všech objednaných služeb zájezdu,
b) zaplatit smluvenou 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.
c) bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb zájezdu,
d) převzít od CK všechny potřebné doklady k cestě (letenky, cestovní doklady, cestovní pojištění apod.), řádně je překontrolovat a řídit se jimi,
e) dostavit se včas na místo srazu uvedené v pokynech,
f) dodržovat pasová, celní a zdravotní nařízení navštívených zemí,
g) mít u sebe všechny požadované platné doklady nutné pro čerpání služeb zájezdu a splnit všechny zdravotní povinnosti, které jsou stanoveny mezinárodními zdravotními předpisy,
h) 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.

6.5 Veškeré vzniklé náklady vyplývající z nedodržení odstavce 6.4 nese zákazník. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím aj. zařízení, kde využíval a čerpal služby zájezdu zajištěné CK.

6.6 Vzniknou-li nějaké odchylky od sjednaných služeb zájezdu, je zákazník povinen bezodkladně 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 zájezdu, k jejímuž poskytnutí se v 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 vízových 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 výši nové ceny zájezdu. CK může také zákazníkovi poskytnout slevu za služby zájezdu, 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 neodpovídá za případná zpoždění v dopravě a upozorňuje na možnost jeho vzniku z důvodu změny letového řádu, technických problémů, nepřízně počasí apod. Zákazník by měl brát v úvahu možnost vzniku zpoždění při plánování navazujících spojů, obchodních termínů či dovolené. CK neodpovídá za vzniklou škodu v důsledku zpoždění v dopravě a zákazníkovi v tomto případě nevzniká právo na odstoupení od SZ. Zákazníkovi nevzniká právo na náhradu služeb, které v důsledku zpoždění nemohly být čerpány, ani na 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 čtyři (4) dny a že celková délka zájezdu může být v souvislosti s úpravou termínu změněna až o dva (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 pro odstoupení od SZ a změna programu není v těchto případech důvodem k podání reklamace. CK je povinna bez zbytečných odkladů zákazníka o těchto změnách informovat.

7.6 Návrh změny SZ před zahájením zájezdu je CK povinna písemně oznámit v co nejkratším možném termínu. Pokud zákazník ve lhůtě pěti (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 hrubě své povinnosti vyplývající z uzavřené SZ, má zákazník právo na vrácení složené zálohy.

7.8 Pokud zákazník odstoupí od SZ 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 CK tímto upozorňuje na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních a náboženských svátků nebo oslav v místě zájezdu. 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 ani důvodem k odstoupení od SZ změna ubytovacího nebo stravovacího objektu, pokud kategorie tohoto objektu, popřípadě úroveň poskytovaných služeb je stejná nebo vyšší než původní. Totéž platí pro změnu dopravce a trasy letu ze závažných důvodů.

8 Zrušení zájezdu ze strany CK

8.1 Realizace zájezdů CK je podmíněna dosažením minimálního počtu osob, které se zájezdu zúčastní - viz odst. 1.4 (příp. dle minimálního počtu osob, který je součástí SZ). Pokud tohoto počtu osob není dosaženo, má CK právo na zrušení zájezdu a je povinna nejpozději sedm (7) dnů před jeho zahájením zákazníka o této skutečnosti písemně informovat.

8.2 V případě nenaplnění předpokládaného počtu osob v rámci tzv. mezinárodních skupin dle odst. 1.4 a), CK neodpovídá zákazníkovi za vzniklou újmu způsobenou např. nižším počtem osob ve skupině. Zákazníkovi v tomto případě nevniká právo na slevu z ceny zájezdu ani na odstoupení od SZ

8.3 V případě, že z objektivních či ekonomických důvodů nemůže CK splnit podmínky vyplývající ze SZ, má CK právo na zrušení zájezdu nebo jeho věcných nebo časových částí před zahájením čerpání služeb ze strany zákazníka. CK má právo na zrušení zájezdu nebo jeho věcných a časových částí v důsledku neodvratitelné nebo nepředpokládané události, zásahu vyšší moci, nebo mimořádné situaci, kterým nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně požadovat.

8.4 CK má právo na zkrácení nebo změny věcné nebo časové části zájezdu zejm. v důsledku neodvratitelné nebo nepředpokládané události, zásahu vyšší moci, mimořádné situaci, zejm. v souvislosti s bezpečnostní situací, aktuálního počasí, zavedení vízové povinnosti, rozhodnutím místních autorit, stávkami, dopravní situací, které nemohla ovlivnit, nebo jim zabránit nebo je předvídat, případě v důsledku aktuálních místních omezení návštěvy např. některých míst, památek zejm. ve dnech svátků, pracovního klidu a z dalších specifických místních důvodů.

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

8.6 Zákazníkovi nevzniká právo na náhradu újmy, pokud CK zruší zájezd v souladu s odst. 8.1, 8.2 a 8.3

8.7 Zákazníkovi nevzniká právo na náhradu újmy, slevy z ceny zájezdu nebo odstoupení od SZ, pokud dojde ke zkrácení nebo změně zájezdu v souladu s odst. 8.4.

9 Zrušení účasti na zájezdu

9.1 Zákazník je oprávněn zrušit svoji SZ s CK kdykoliv před odjezdem na zájezd. Za den odstoupení od SZ je považován den, kdy CK obdržela **<u>písemné</u>** vyjádření zákazníka o zrušení jeho účasti na zájezdu **<u>doporučeným dopisem zaslaným na adresu sídla CK</u>**.

9.2 Zákazník je povinen zaplatit CK stornopoplatek 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 přerušení 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 výši určuje letecká společnost, 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 vzniklými 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.

9.3 Při zrušení účasti na zájezdu bude zákazníkovi vrácena doposud zaplacená záloha snížená o příslušný storno poplatek.

9.4 V případech, kdy je potřeba hradit rezervace zejm. ubytování a přepravy ve velkém časovém předstihu, mohou být storno podmínky upraveny. Zákazník bude v takovém případě písemně upozorněn na aktuální výši stornopoplatků. Storno letenky může činit až 100% kdykoliv ode dne jejího vystavení.

9.5 Pokud byl ke dni odstoupení od SZ za zákazníka vynaložen prokazatelný výdaj, který převyšuje stornopoplatek v odstavci 9.2, zvyšuje se stornopoplatek na hodnotu tohoto výdaje. Týká se to zejména stornopoplatků za leteckou přepravu, které se řídí podmínkami jednotlivých leteckých společností.

9.6 Zruší-li zákazník svoji účast na zájezdu ze závažných důvodů (vážné onemocnění nebo úmrtí blízkého rodinného příslušníka, těhotenství po 3. měsíci od uzavření 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 nemoci 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 90 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.

10 Náhradník

10.1 Stornopoplatky uvedené v odst. 9.2 nejsou vyžadovány, pokud za sebe odstupující od SZ vyšle náhradníka a zabezpečí předání osobních údajů svého náhradníka v termínu potřebném pro formální i technické změny (především rezervace letenek, vyřízení víz, speciální povolení). Výjimkou je pouze již vystavená letenka (případně víza) na jméno odstupujícího od SZ, 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 odstupující od SZ.

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

11 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 česky/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, pokud není na místě zodpovědný pracovník CK. Zákazník je povinen společně působit v tom směru, aby eventuálním škodám bylo zabráněno. **V případě, že reklamace není uplatněna 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 společnosti. Za předmět reklamace 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 u příslušné pojišťovny.

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

11.4 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.

11.5 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 reklamací zavazadel a vyplnit reklamační protokol. Na pozdější reklamace nelze brát zřetel. CK nenese odpovědnost za poškození, zpoždění či ztrátu odbavených zavazadel. Dojde-li ke škodě týkající se letecké přepravy, výše odškodnění se řídí mezinárodními dohodami.

11.6 CK v rámci reklamačního řízení neodpovídá:

a) za majetek účastníků zájezdu v případě jeho poškození, ztráty nebo krádeže,
b) za neudělení víz 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 škodu, které tímto zákazníkovi vznikne a nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být vyčerpány. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od SZ.

11.7 CK není povinna nahradit náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK ze SZ nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.

12 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.

13 Jiná omezení a odpovědnost zákazníka

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

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

13.3 Zákazník se zavazuje řídit během zájezdů s průvodcem pokyny průvodce (pokyny a itineráři CK, a to v případě zájezdů požádaných bez průvodce) a chovat se a jednat tak, aby nepoškozoval přírodu a okolní prostředí, nerušil průběh zájezdu a neomezoval či neobtěžoval ostatní účastníky zájezdu.

13.4 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 neodpovídají 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 smluvených služeb stejně tak jako nárok na úhradu služeb nevyužitých.

13.5 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 v dostatečném předstihu před cestou do zahraničí, nemají závazný, ale jen doporučující charakter. Toto neplatí v případě povinného očkování v některých zemích. Užívání léků a očkování jakéhokoli druhu je třeba konzultovat s odborným lékařem.

15.2 Za zdravotní připravenost na zájezd nese odpovědnost zákazník, CK za řádnou zdravotní připravenost nenese odpovědnost. Zákazník je povinen respektovat zdravotní a očkovací předpisy navštívených zemí a v případě povinného očkování mít s sebou platný Mezinárodní očkovací průkaz s platným příslušným očkováním.

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 cílové země. Za nedodržení těchto předpisů nenese 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, a to pracovníkem CK. Upozorňujeme, že vyřízení víz 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 víz 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 SZ 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 (pouze u skupinových zájezdů ne u zájezdů na míru). 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 pokynů k zájezdu.

17.3 Vybavení či velikost jednotlivých pokojů i ve stejném hotelu nemusí být stejná, na rozdělování 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 tolerantnější.

17.4 Ve většině cílových zemí se nedoporučuje používat vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům Vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním topením teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a k výpadkům v zásobování vodou. S tím pak souvisí např. 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, příp. další specifická fauna a flóra. Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz, resp. další fauna a flóra vyskytovat i v ubytovacích prostorách. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny a dbát pokynů pracovníků ubytovacích zařízení a pracovníků CK. V případě vzniklé újmy v souvislosti s hmyzem i ostatní faunou a flórou CK neodpovídá zákazníkovi za vzniklou újmu.

17.6 Pas, letenku a jakékoliv další doklady nenoste u sebe, ale uložte je do uzamčeného zavazadla nebo hotelového trezoru. Pro případ ztráty či odcizení pasu se doporučuje mít s sebou kvalitní fotokopii cestovního pasu (stránky, kde je fotografie a osobní údaje) pro urychlení vydání náhradních dokladů a min. 2 pasové fotografie. Kopii pasu mějte uloženou odděleně od originálu. Pořiďte si rovněž kopie dokladů o pojištění, kopie či aspoň čísla karet a telefonní číslo banky pro jejich případné zablokování; to vše vám může pomoci v případě odcizení. Pro případ ztráty mobilního telefonu si poznamenejte důležitá osobní telefonní čísla. Jakoukoliv krádež nahlaste ihned na policii, o odcizení dokladů je třeba sepsat protokol. Nerespektování těchto pravidel není důvodem k pozdější reklamaci zájezdu a CK za uvedené nenese odpovědnost

17.7 Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností. Úroveň služeb vždy vychází především z místních podmínek a zejména při cestách do mimoevropských zemí nemusí vždy odpovídat standardům a očekáváním evropských cestovatelů. Upozorňujeme, že při sníženém obsazení hotelu (např. v období před sezónou/po sezóně), může dojít rozhodnutím hotelu k omezení nabídky poskytovaných služeb pro volný čas a zábavu. Rovněž strava může být z tohoto důvodu podávána místo formou bufetu ve formě servírované.

17.8 Zákazník zároveň bere na vědomí, že program na safari není odpočinkový, ale je náročný, přejezdy bývají dlouhé, cesty jsou často ve špatném stavu (velké díry, šotolina, někdy zaprší a sjízdnost cest je obtížná. Během programu je třeba počítat s často dlouhým čekáním (např. vjezdy do parku), ale i dlouhými přejezdy, přičemž safari auta jsou zpřevodovaná na safari – nejezdí tak rychle jako jiná auta a navíc musí dodržovat velmi přísné místní normy a limity rychlosti jízdy (jsou nižší než pro běžná auta, které nepřeváží turisty). CK nenese odpovědnost za to, že zákazník na safari neuvidí zvířata či je neuvidí z dostatečné vzdálenosti.

17.9 Klimatizaci/topení najdete pouze v hotelech, kde je toto přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně nebo pouze v hlavní sezóně.

17.10 CK neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch, nepříznivého počasí nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelů změnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků není stejná jako počet míst při plné kapacitě hotelu, neboť se předpokládá, že část hostů tráví svůj pobyt u bazénu či na výletech. Údaje o vzdálenostech od hotelu jsou jen orientační, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, pro naše představy často hlučnému, obyvatelstvu.

17.11 Pokud je součástí hotelového zařízení bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén vyhříván, tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Pokud je v popisu hotelu uvedeno, že je bazén vyhříván, bývá toto vyhřívání spuštěno pouze v určitém období – bazén nemusí být vyhříván po celé zimní období. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím/ filtračním zařízením, a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá nikde kapacitě hotelu. Rozhodnutí o provozní době bazénu je zcela v kompetenci ubytovacího zařízení.

17.12 CK neodpovídá za úřední projednávání a schvalování manželství uzavřeného v zahraničí u zájezdů dle odst. 1.4 e).

18 Stravování

18.1 V ceně zájezdů dle odst. 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 restauračního zařízení. U ostatních zájezdů z nabídky CK je specifikace stravování dána SZ.

19 Doprava

19.1 Letecká doprava není standardně součástí ceny zájezdů, pokud není uvedeno v SZ jinak. V případě zájmu o zajištění letecké přepravy zajistí CK pro zákazníka jeho jménem na základě uzavřené SZ 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 zařizuje 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 zákazník 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 možnosti leteckého spojení do dané destinace. V případě požadavku zákazníka 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 neodpovídá za případné zpoždění v dopravě a upozorňuje na možnost jeho vzniku z důvodu změny letového řádu, technických problémů, nepřízně počasí apod. Zákazník by měl brát v potaz možnost vzniku zpoždění v dopravě při plánování navazujících spojů, obchodních termínů či dovolené.

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

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

19.7 V ceně zájezdů není zahrnuta doprava na letiště k odletu na zájezd a při příletu ze zájezdu (Praha, Vídeň, Berlín, Mnichov atd.).

19.8 V případě, že si zákazník zajišťuje leteckou přepravu nebo místní leteckou přepravu v destinaci sám, CK nenese odpovědnost za případná zpoždění v programu zájezdu či za nesplnění programu zájezdu. CK nenese odpovědnost ani za změny programu zájezdu požadované zákazníkem z důvodu, který nespočívá na straně CK. V takovém případě má naopak CK právo požadovat po zákazníkovi úhradu nasmlouvaných služeb ze strany poskytovatelů služeb či úhradu spojenou se zařizováním alternativního programu zájezdu ze strany CK.

20 Pojištění

20.1 Cestovní pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu, pokud není v SZ uvedeno jinak. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není CK povinna cokoliv nepojištěnému zákazníku 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 zákazník 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 povinna cokoliv takto nepojištěnému zákazníku 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.

20.3 CK je pojištěna v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č.159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, a to u pojišťovny České podnikatelské (ČPP), číslo smlouvy: 0201601672. Doklad o uzavření pojistky obdrží zákazník společně s potvrzením o zájezdu. K nahlédnutí je i na webových stránkách CK - 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.

21.2 V mnoha zemích a lokalitách je zakázáno provázení po památkách zahraničním průvodcům a může být zároveň trestáno vysokými pokutami ze strany lokálních autorit. V těchto případech Vám zajistíme místního průvodce, který je oprávněn odborný výklad provádět či Vás danou lokalitou provést (např. národním parkem). Cena za místní průvodce je u zájezdů dle odst. 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 obvykle dává.

21.3 V případě porušení podmínek specifikovaných dle odstavce 13.4 ze strany zákazníka, 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 započítaná 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., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů 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 zákazníky - 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, https://adr.coi.cz.

24 Zpracování osobních údajů zákazníků

24.1 Zákazník bere na vědomí, že CK zpracovává osobní údaje, které zákazník poskytl či poskytne CK v souvislosti s jednáním o SZ, jejím uzavřením a plněním, a dále osobní údaje, které CK shromáždí v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi. Zpracovávány budou zejména identifikační a kontaktní údaje zákazníka a další informace uvedené ve SZ nebo shromážděné v souvislosti s jejím plněním. CK při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy a dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků.

24.2 Zákazník není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout CK své osobní údaje; poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřena ani plněna SZ.
24.3 CK bude zpracovávat osobní údaje zákazníka automatizovaně v rámci elektronické databáze i manuálně v listinné podobě.
24.4 Osobní údaje zákazníka bude CK zpracovávat pouze k následujícím účelům:
a) poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících, včetně jednání o SZ či její změně a plnění SZ;
b) ochrana práv a právem chráněných zájmů CK;
c) dodržení právní povinnosti CK stanovené obecně závazným právním předpisem (např. povinnost CK uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty); a
d) marketingové a obchodní účely.
24.5 K marketingovým a obchodním účelům podle odst. 24.4 d) mohou být osobní údaje zákazníka zpracovávány pouze za předpokladu, že zákazník nevyjádří svůj nesouhlas (předem či následně) s takovým postupem. Neudělí-li zákazník souhlas se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely v širším rozsahu, mohou být k tomuto účelu zpracovávány pouze osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa a email zákazníka.
24.6 Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:
a) k účelu podle odst. 24.4 a) budou osobní údaje zákazníků zpracovávány pouze do konce kalendářního roku, ve kterém dojde ke splnění příslušné SZ (nebo jejímu zániku z jiného důvodu);
b) k účelu podle článku 24.4 b) budou osobní údaje zpracovávány pouze (i) do konce 5. kalendářního roku následujícího po splnění příslušné SZ (nebo jejího zániku z jiného důvodu); a (ii) pokud zákazník v uvedené době zahájí proti CK soudní řízení, po dobu trvání takového soudního řízení a dále po dobu 3 kalendářních měsíců od jeho ukončení;
c) k účelu podle článku 24.4 c) budou osobní údaje zpracovávány pouze po dobu trvání příslušné právní povinnosti CK; a
d) k účelu podle článku 24.4 d) budou osobní údaje zpracovávány pouze do doby, než zákazník vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.
24.7 Nejpozději do 3 kalendářních měsíců po uplynutí doby zpracování podle odst. 24.6 budou příslušné osobní údaje, u kterých pominul účel jejich zpracování, zlikvidovány či anonymizovány. Anonymizací osobního údaje se rozumí odstranění identifikátorů (všech či některých) zákazníka v takovém rozsahu, že je trvale a nenávratně znemožněna jeho identifikace. Zpracovávané informace v důsledku provedené anonymizace přestanou mít charakter osobního údaje.
24.8 Za účelem uvedeným v článku 24.4 a) bude CK v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka třetím osobám, které budou zákazníkovi poskytovat sjednané služby nebo poskytnutí takových služeb zprostředkovávat. Tito příjemci osobních údajů budou osobní údaje zákazníka zpracovávat jako správci odpovídající za prováděné zpracování. Zejména se jedná o následující příjemce:
a) provozovatel zařízení, ve kterém má být zákazník ubytován,
b) poskytovatel služeb letecké přepravy;
c) pojišťovna spolupracující s CK, pokud byla se zákazníkem sjednána služba cestovní pojištění;
d) zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednána služba zajištění víza,
24.9 Osobní údaje zákazníka mohou být dále v nezbytném rozsahu předávány zpracovateli, se kterým CK uzavřel smlouvu o zpracování osobních údajů. Jedná se zejména o osoby, které zákazníkům poskytují delegátský servis a autorizovaní servisní prodejci.
24.10 Zákazník bere na vědomí, že CK může jeho osobní údaje poskytnout dožadujícímu orgánu veřejné moci (např. soud či policie ČR), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.
24.11 CK vždy zajistí bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání třetí osobě.
24.12 Zákazník má právo požádat CK o poskytnutí informace o zpracování osobních údajů. Informace bude zákazníkovi poskytnuta bez zbytečného odkladu; za poskytnutí informace je CK oprávněna požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace. Dotazy ohledně zpracování osobních údajů mohou zákazníci adresovat na emailovou adresu info@grandafrika.cz.
24.13 Zákazník, který zjistí nebo se domnívá, že CK provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může (i) požádat CK o vysvětlení, nebo (ii) požadovat, aby CK odstranil takto vzniklý stav. Jestliže bude žádost uživatele shledána oprávněnou, CK neprodleně odstraní závadný stav.
24.14 Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku. V případě, že zákazník uzavírá SZ i ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je oprávněn poskytnout CK jejich osobní údaje.

25 Závěrečná ustanovení

25.1 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.).
25.2 CK dále neodpovídá zákazníkovi za vzniklou újmu způsobenou při narušení dovolené, pokud tato újma vznikla v důsledku:
a) vyšší moci, nebo události, kterou CK, organizátor nebo prodejce nebo poskytovatel služeb přes řádnou péči nemohl předpokládat ani ji překonat;
b) činnosti zákazníka;
c) činnosti třetí osoby, která není spojena s poskytováním smluvně sjednaných služeb, a tyto jsou nepředvídatelné nebo nepřekonatelné.
25.3 Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu založeném SZ se řídí těmito Všeobecnými podmínkami, zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.
25.4 Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu založeném SZ se dále řídí zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. 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 takovémuto využití svého elektronického kontaktu. Podpisem SZ dává klient tento souhlas, přičemž tento souhlas může kdykoliv odvolat.
25.5 Je–li nebo stane–li se kterékoli ustanovení SZ, těchto Všeobecných podmínek itineráře nebo pokynů, které tvoří součást SZ, neplatným nebo nevymahatelným, nebude tím dotčena platnost ani vymahatelnost kteréhokoli jiného ustanovení SZ, Všeobecných podmínek, itineráře nebo pokynů, které tvoří součást SZ.
25.6 Platnost těchto Všeobecných podmínek se vztahuje na služby poskytované CK jen tehdy, pokud nebyla sjednána jejich úprava, a to vždy písemnou formou.
25.7 Podpisem SZ potvrzují smluvní strany, že byly seznámeny s těmito Všeobecnými podmínkami a souhlasí s jejich obsahem a plně je přijímají.
25.8 Tyto Všeobecné podmínky vstupují v platnost dne 9. 5. 2017. V případě nutnosti může CK aktualizovat tyto Všeobecné podmínky zveřejněním takových aktualizovaných Všeobecných podmínek na svých webových stránkách a tyto budou platit pro SZ uzavřené po datu jejich zveřejnění.

V Praze 9. 5. 2017