

**Všeobecné smluvní podmínky
Cestovní kanceláře Go Afrika s.r.o.
platné ke dni 1. 7. 2018**

I. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné smluvní podmínky upravují práva a povinnosti Zákazníka a cestovní kanceláře Go Afrika s.r.o. se sídlem: **Pobřežní 249/46, 186 00 Praha 8 - Karlín, Česká Republika** zapsanou v obchodním rejstříku, vedeného u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 236956 (dále jen „Pořadatel zájezdu“).

II. Objednávka zájezdu

1. Objednávka zájezdu může být uzavřena přímo u Pořadatele zájezdu, nebo prostřednictvím jeho obchodního zástupce - prodejce, který je cestovní agenturou nebo cestovní kancelář, která prodává zájezd Pořadatele zájezdu (dále jen „Zprostředkovatel“). Zprostředkovatel jedná na základě a v mezích uzavřené zprostředkovatelské smlouvy a udělené plné moci. Zákazník může požádat o předložení dokumentu, který osvědčuje způsobilost Zprostředkovatele uzavírat smlouvy o zájezdu jménem Pořadatele zájezdu. Obsah smlouvy se určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, potvrzeného knihování, těmito podmínkami a reklamačním řádem.
2. Objednávku zájezdu je Zákazník oprávněn učinit prostřednictvím „on-line“ formuláře – rezervace zájezdu, na internetových stránkách www.goafrika.cz, v provozovně pořadatele nebo „off-line“ (telefonicky, faxem, emailovou poštou), nebo osobně v kterékoliv provozovně zprostředkovatele. Zákazník je povinen uvádět veškeré požadované údaje v souladu se skutečností a bere na vědomí, že při porušení této povinnosti je odpovědný za případnou vzniklou škodu.
3. Zprostředkovatel sdělí Zákazníkovi, zda je objednaný zájezd za nabízenou cenu volný bez zbytečného odkladu poté, co tuto informaci získá od Pořadatele zájezdu, kterým je cestovní kancelář Go Afrika s.r.o. Pokud bude objednávka učiněna mimo pracovní dobu Pořadatele zájezdu, Zprostředkovatel sdělí tuto informaci Zákazníkovi v nejbližší následující pracovní den.
4. Pořadatel si vyhrazuje právo odmítnout objednávku, která obsahuje nesprávné, rozporuplné nebo případně neúplné údaje od Zákazníka. O odmítnutí objednávky podle předchozí věty není pořadatel povinen Zákazníka informovat. Rovněž je pořadatel zájezdu oprávněn odmítnout objednávku Zákazníka, který opakovaně zasílá neúplné nebo úmyslně nesprávně vyplněné objednávky, opakovaně bez důvodu nehradí sjednané zálohy či opakovaně nezasílá podepsanou smlouvu o zájezdu.
5. Pokud má Zákazník zájem přepravovat do zvolené destinace nadměrná, sportovní či jiná zvláštní zavazadla (např. kolo, golfové vybavení, surfové vybavení, dětský kočárek aj.) nebo zvířata, informuje o této skutečnosti Pořadatele zájezdu před uzavřením smlouvy o zájezdu, který ověří možnost zajištění této přepravy a její cenu.
6. Pořadatel zájezdu si vyhrazuje právo na změnu údajů o zájezdech uveřejněných na internetových stránkách Pořadatele. Závazné údaje o zájezdech budou obsaženy v návrhu smlouvy o zájezdu. Případné další údaje k nabízenému zájezdu, případně další informace Zákazníkovi sdělí na jeho vyžádání Pořadatel zájezdu.
7. Pokud má učiněná objednávka všechny nezbytné náležitosti a dle sdělení Pořadatele zájezdu je zájezd za nabízenou cenu volný, Pořadatel zájezdu provede jeho rezervaci. Tato rezervace je pro Zákazníka nezávazná. V případě, že rezervace není ze strany Pořadatele zájezdu potvrzena, sdělí tuto informaci Zákazníkovi.
8. Jestliže Pořadatel zájezdu rezervaci potvrdí, informuje Zákazníka o délce platnosti rezervace a zašle mu pokyny nutné k uzavření smlouvy o zájezdu na rezervovaný zájezd.

III. Smlouva o zájezdu

1. Smluvní vztah mezi Zákazníkem a Pořadatelem zájezdu vzniká na základě řádně vyplněné smlouvy, jejím podepsáním ze strany Zákazníka a jejím potvrzením ze strany Pořadatele zájezdu. Vyhotovenou smlouvu o zájezdu odpovídající učiněné objednávce a provedené rezervaci, včetně všeobecných obchodních podmínek Pořadatele zájezdu a dalších informací, zašle Pořadatel zájezdu bez zbytečného odkladu Zákazníkovi, a to prostřednictvím elektronické pošty, faxu či jiným vhodným způsobem na adresu sdělenou Zákazníkem v jeho objednávce. Pokud jsou ve smlouvě o zájezdu uvedeny nesprávné údaje, je Zákazník povinen ihned Pořadatele zájezdu informovat, Pořadatel pak zašle obratem Zákazníkovi po jeho upozornění nové vyhotovení smlouvy o zájezdu.
2. Pokud se liší údaje uvedené ve smlouvě o zájezdu od údajů uvedených v nabídce zájezdu, platí údaje uvedené ve smlouvě o zájezdu.
3. Součástí smlouvy o zájezdu je i měna, celková cena zájezdu a způsob její úhrady, včetně splatnosti. Zákazník bere na vědomí, že Pořadatel zájezdu je oprávněn svým jménem přijímat od Zákazníka platby související se zájezdem.
4. Dvě Zákazníkem podepsaná vyhotovení smlouvy o zájezdu zašle Zákazník Pořadateli zájezdu spolu s dokladem o zaplacení ceny zájezdu před uplynutím doby rezervace. Smlouva o zájezdu je uzavřena v okamžiku, kdy Pořadatel zájezdu oznámí Zákazníkovi, že akceptoval Zákazníkem poslaný podepsaný návrh smlouvy o zájezdu a smlouva o zájezdu byla ze strany Pořadatele zájezdu potvrzena. Zákazníkovi bude následně zasláno jedno vyhotovení smlouvy o zájezdu podepsané oběma smluvními stranami.
5. Podepsanou smlouvu o zájezdu je Zákazník povinen doručit Pořadateli zájezdu.
6. Zákazník svým podpisem prohlašuje, že uzavírá tuto smlouvu o zájezdu i ve prospěch dalších cestujících osob, uvedených na smlouvě, které ho k jejich přihlášení a účasti na zájezdu pověřili.
7. V případě, že Zákazník nepošle Pořadateli zájezdu podepsaný návrh smlouvy o zájezdu spolu s dokladem o zaplacení ceny zájezdu během doby rezervace a není mu ze strany Pořadatele zájezdu sděleno jinak, smlouva o zájezdu nebyla uzavřena a v případě zájmu Zákazníka je třeba učinit novou objednávku zájezdu.
8. Zákazník bere na vědomí, že jeho objednávka zájezdu se stává vůči Pořadateli zájezdu závaznou a podléhá platným storno podmínkám již v okamžiku, kdy v souladu se zasláným návrhem smlouvy o zájezdu uhradí Pořadateli zálohu resp. celkovou cenu zájezdu nebo podepíše smlouvu o zájezdu. Storno podmínky Pořadatele zájezdu jsou uvedeny v těchto Všeobecných smluvních podmínkách Pořadatele zájezdu, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu.
9. Smlouva o zájezdu je uzavřena okamžikem, kdy Pořadatel zájezdu oznámí Zákazníkovi, že akceptoval Zákazníkem doručený a podepsaný návrh smlouvy o zájezdu. Zákazníkovi bude následně zasláno jedno vyhotovení smlouvy o zájezdu podepsané oběma smluvními stranami. V případě, že Pořadatel zájezdu smlouvu o zájezdu nepotvrdí, kontaktuje Zákazníka, sdělí mu písemně tuto

skutečnost a smlouva o zájezdu se stává neplatnou.

10. Zákazník bere na vědomí, že v případě kdy Pořadatel zájezdu smlouvu o zájezdu nepotvrdí a smlouva o zájezdu tím není uzavřena, je lhůta pro zpětné vyplacení uhrazené částky zákazníkovi maximálně 21 dní.

11. Zákazník svým podpisem smlouvy o zájezdu potvrzuje:

- a)** že mu byly současně se smlouvou o zájezdu zaslány všeobecné smluvní podmínky Pořadatele zájezdu, se kterými podrobně seznámil sebe a ostatní cestující, přičemž Zákazník i ostatní cestující s nimi bez výhrady souhlasí a berou na vědomí, že tyto podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy,
- b)** že mu byly před uzavřením této smlouvy předány informace (ve formě katalogu, katalogového listu, dodatečné nabídky či jiným vhodným způsobem) s podrobným vymezením zájezdu, zejména ohledně ubytování, kategorie, stupně vybavenosti a dále druhu, charakteristiky a kategorie dopravního prostředku a údajů o trase cesty, a dále způsobu a rozsahu stravování (pokud je součástí zájezdu), případně ohledně dalších služeb, pokud jsou součástí zájezdu, a bere na vědomí, že tyto informace tvoří nedílnou součást smlouvy,
- c)** že mu byl předán doklad, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění proti úpadku cestovní kanceláře, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsobu oznámení pojistné události,
- d)** že se seznámil s pojistnými podmínkami cestovního pojištění, pokud mu bylo vystaveno,
- e)** že zkontroloval platnost cestovních dokladů všech cestujících, a rovněž si u všech cestujících ověřil podmínky vstupu do cílové destinace a dalších tranzitních destinací, které s jejich cestou souvisí a které během zájezdu navštíví, včetně vstupních formalit, vízových požadavků, povinných a doporučených očkování. Pořadatel zájezdu nenese v tomto ohledu žádnou odpovědnost,
- f)** zákazník i cestující splňují zdravotní či jiné formality, které jsou nutné pro cestu nebo pobyt;
- g)** že nese odpovědnost řídit se dle pokynů mu zaslanych Pořadatelem zájezdu.

IV. Cena služeb a platební podmínky

1. Cenou za služby se rozumí celková cena zájezdu uvedená ve smlouvě. Ze slev poskytovaných Pořadatelem zájezdu má Zákazník nárok pouze na ty, které jsou v platnosti ke dni vzniku smluvního vztahu, kdy je musí i uplatnit, jinak jeho nárok na jejich poskytnutí zaniká. V případě možnosti využití více druhů slev není možná jejich kumulace, Zákazník si může vybrat tu, která je pro něj výhodnější, pokud není stanoveno jinak.

2. Při poskytování slev pro děti je rozhodující věk dítěte ke dni ukončení zájezdu, resp. ukončení čerpání služeb.

3. Právo na řádné poskytnutí všech objednaných služeb vzniká Zákazníkovi až zaplacením úplné ceny zájezdu a splněním ostatních podmínek poskytnutí služeb.

4. Pořadatel zájezdu má právo požadovat při přijímání závazné objednávky zaplacení zálohy v minimální výši 50% ceny všech objednaných služeb (kromě pojištění, které musí být zaplacen v plné výši). Zbylou část ceny za objednané služby je Zákazník povinen doplatit nejpozději ve lhůtě do 30 dnů před nástupem na zájezd, resp. zahájením čerpání služeb.

5. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dní před nástupem na zájezd, resp. zahájením čerpání služeb je Zákazník povinen zaplatit 100% ceny objednaných služeb.

6. Za objednané služby je možné zaplatit v hotovosti, vkladem na účet, bankovním převodem nebo poštovní poukázkou, přičemž za den zaplacení se považuje ten den, kdy byly finanční prostředky připsány na účet Pořadatele zájezdu, resp. k její volné dispozici.

7. V případě nezaplacení ceny za objednané služby ve stanovených lhůtách je Pořadatel zájezdu oprávněn bez předchozího upozornění odstoupit od smlouvy a služby neposkytnout, přičemž zákazník je povinen uhradit veškeré náklady, které Pořadateli zájezdu vznikly nesplněním smluvních povinností Zákazníka. Tímto ustanovením není dotčeno právo Pořadatele zájezdu na náhradu škody.

8. Zákazník má právo na snížení ceny z důvodu snížení nákladů, ke kterému dojde v době mezi uzavřením smlouvy a zahájením zájezdu. Pořadatel zájezdu má právo jednostranně zvýšit cenu služeb maximálně o 8% a to nejpozději do 20 dnů před termínem nástupu na zájezd, resp. zahájením čerpání služeb v těchto případech: **a)** zvýšení dopravních nákladů včetně ceny pohonných hmot, nebo jiných zdrojů energie, **b)** zvýšení plateb, spojených se zajišťovanou dopravou, zejména letištní, silniční, přístavní a jiné poplatky, daně a jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, **c)** změny kurzu české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.

9. V případě nutnosti zvýšit cenu z důvodů podle předchozího bodu 8 může tak Pořadatel zájezdu učinit na základě písemného oznámení, nebo emailem, které musí být Zákazníkovi odesláno nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu nebo čerpání služeb, a v němž bude přesně určen důvod a způsob zvýšení. Zákazník je povinen doplatit vzniklý rozdíl neprodleně, nejpozději ve lhůtě stanovené v oznámení o zvýšení ceny, v opačném případě je Pořadatel zájezdu oprávněn postupovat podle bodu 7. tohoto článku.

10. V případě zvýšení ceny zájezdu o více než 8 %, může zákazník návrh přijmout nebo odstoupit od smlouvy, aniž by musel hradit odstoupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou ceny zájezdu souhlasí. Odstoupí-li zákazník od smlouvy, Pořadatel vrátí veškeré platby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy.

11. V případě zjmu Zákazníka může Pořadatel pro něj zajistit individuální cestovní pojištění včetně pojištění storna služeb pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy v případě nehody či nemoci.

12. Pořadatel zájezdu neručí za ceny a služby fakultativních výletů, doplňkových služeb, příplatků a slev, které nejsou zahrnuty do ceny zájezdu, a které se uvádí v katalogu jako fakultativní příplatky nebo jsou uvedeny v pokynech na cestu. Poskytovatel této služby může tyto ceny kdykoli zvýšit bez předchozího oznámení

V. Práva a povinnosti Zákazníka

1. K základním právům patří: **a)** právo na řádné poskytnutí objednaných a zaplacených služeb **b)** právo na řádné poskytnutí informací týkajících se objednaných služeb, které jsou Pořadateli zájezdu známy jako i seznámení se změnami, o kterých se Pořadatel zájezdu později dozvěděl, **c)** právo vypovědět smlouvu kdykoliv i bez udání důvodu před zahájením čerpání služeb, a to za podmínek podle článku VII. těchto podmínek, **d)** právo písemně oznámit Pořadateli zájezdu, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, uvedená v tomto sdělení, přičemž takové oznámení může objednatel učinit ve lhůtě do 31 dnů před nástupem na zájezd nebo začátkem čerpání služeb. Oznámení musí obsahovat výslovný souhlas nového objednavatele s uzavřenou smlouvou a prohlášení, že splňuje všechny

dohodnuté podmínky účasti na zájezdu nebo které jsou podmínkou pro čerpání objednaných služeb. Dnem doručení oznámení se v něm uvedená osoba stává Zákazníkem, který vstupuje do práv a povinností původního Zákazníka, přičemž spolu s ním společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu nebo objednaných služeb, jakož i úhradu nákladů, které Pořadatel zájezdu v souvislosti se změnou Zákazníka vzniknou. V případě neuhrazení ceny za objednané služby nebo nákladů souvisejících se změnou objednatele, platí článek IV. bod 7 těchto podmínek. Uvedené se vztahuje pouze na ty případy, kdy změnu Zákazníků je Pořadatel zájezdu schopen zajistit, v opačném případě písemně upozorní na nemožnost změny původního objednatele. Pořadatel zájezdu si účtuje za změnu osoby paušální poplatek 1000, - Kč na osobu, e) právo na reklamaci nedostatků a chybných plnění podle článku VIII. těchto podmínek, f) právo na ochranu osobních údajů, uváděných ve smlouvě, ve smyslu příslušných právních předpisů, g) právo na obdržení dokladu o povinném smluvním pojištění Pořadatele zájezdu nebo bankovní záruku pro případ úpadku, který obsahuje všechny náležitosti v souladu s příslušnými právními předpisy, pokud se na objednané služby tato povinnost vztahuje.

2. K základním povinnostem zákazníka patří: a) poskytnout Pořadatel zájezdu maximální součinnost, potřebnou na řádné zabezpečení objednaných služeb, a to zejména poskytování úplných a pravdivých údajů do smlouvy a ostatních potřebných formulářů jako i předložení příslušných dokladů, kterými je poskytování služeb podmíněno. V případě řádného nesplnění této povinnosti je Zákazník povinen uhradit veškeré náklady a škodu, která Pořadatel zájezdu poskytnutím nesprávných a neúplných údajů vznikla, b) zaplatit celou cenu za všechny objednané a s cestováním související služby ve smyslu čl. IV. těchto podmínek a v případě potřeby prokázat tuto skutečnost dokladem, který Zákazník obdrží od Pořadatele zájezdu; v opačném případě může Pořadatel zájezdu odstoupit od smlouvy a má kromě stornopoplatků právo i na náhradu škody, která jí porušením povinností Zákazníkem vznikla, c) v případě oznámení dodatečných změn objednaných služeb je oznámit bezodkladně, případně ve stanovené lhůtě Pořadatel zájezdu písemně sdělit své stanovisko, v opačném případě platí, že Zákazník se změnami souhlasí, d) převzít od Pořadatele zájezdu všechny doklady a pokyny, potřebné k čerpání objednaných a zaplacených služeb a zkontrolovat správnost údajů v nich uvedených a řídit se jimi. Pokud Zákazník neobdrží pokyny nejpozději tři (3) dny před začátkem zájezdu, je povinen informovat o této skutečnosti Pořadatele, e) při čerpání služeb se přesně řídit převzatými pokyny, dodržovat časy a místa odjezdů a na vlastní odpovědnost zajistit si potřebné, platné cestovní doklady a jiné podmínky, potřebné pro čerpání služeb (pas, víza, doklady o pojištění, povinná nebo doporučená očkování apod.),

f) Zákazník je povinen si ověřit 24 hodin před odletem tam i zpět letové časy na tel. čísle:

+420 606 550 822. Dále musí dodržet čas příjezdu na letiště, a to minimálně 2 hodiny před odletem. V případě, že si Zákazník časy neověří či nedodrží čas příjezdu na letiště, přebírá veškeré důsledky z toho plynoucí, g) řídit se pokyny průvodce nebo zástupce Pořadatele zájezdu a dodržovat stanovený program a příslušné právní předpisy navštívené země i místa pobytu a objektu.

VI. Změna sjednaných služeb

1. Před zahájením čerpání služeb: a) v případě, že nastanou okolnosti, které znemožňují Pořadatel zájezdu poskytnout služby podle uzavřené smlouvy, je Pořadatel zájezdu povinen zajistit jejich změnu nebo je zrušit, přičemž je povinen oznámit tyto skutečnosti bez zbytečného odkladu Zákazníkovi, b) při zrušení služeb Pořadatele zájezdu, změně termínu čerpání služeb o více než 48 hodin nebo při závažné změně programu, trasy, ubytování, způsobu přepravy a ceny za objednané služby (přičemž za závažnou změnu se nepovažuje: - změna místa a ubytovacího objektu za podmínky, pokud je zajištěno náhradní ubytování minimálně stejné a vyšší kategorie a v podobné oblasti, - změna pořadí navštívených míst, - změna dopravy z dopravních, bezpečnostních nebo jiných operativních důvodů, - změna místa příletu a odletu za podmínky, že je zajištěna bezplatná doprava na původní místo, - změna ceny o méně než 8%) má Zákazník právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo na převod této částky na úhradu jiných služeb, které si u Pořadatele zájezdu objednal, a to bez stornopoplatků, c) v případě, že Zákazník nedoručí Pořadatel zájezdu do 3 dnů od oznámení změny písemně své odstoupení od smlouvy, platí, že se změnami souhlasí, d) Pořadatel zájezdu si vyhrazuje právo zrušit zájezd nebo služby v případě, že nebyl přihlášený minimální počet účastníků (výhrada minimálního počtu účastníků), přičemž o této skutečnosti je povinná zaslat Zákazníkovi oznámení nejpozději do 10 dnů před nástupem na zájezd nebo začátkem čerpání služeb.

2. Během čerpání služeb: a) Pořadatel zájezdu je oprávněn provést operativně změny programu a poskytovaných služeb, pokud z vážných objektivních důvodů, zásahů vyšší moci, rozhodnutí státních a jiných příslušných orgánů nebo mimořádných okolností, které Pořadatel zájezdu nemá možnost ovlivnit a předvídat, není možné původní program a služby zajistit, přičemž v takovém případě je Pořadatel zájezdu povinen: - Zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě co nejvíce srovnatelném a odpovídajícím charakteru původních služeb, přičemž v takovém případě zabezpečení služeb minimálně stejné úrovni (např. náhradní ubytování v hotelu stejné resp. vyšší kategorie) jsou všechny další nároky Zákazníka vyloučeny, nebo - Vrátit Zákazníkovi zaplacenou cenu za neposkytnuté, resp. náhradním plněním nekompenzované služby, nebo - Poskytnout Zákazníkovi slevu ze zaplacené ceny služeb, které nebyly poskytnuty v plném rozsahu, b) Pořadatel zájezdu nepřebírá odpovědnost ani za následky změněných služeb nebo programů z důvodů podle předchozího bodu, stejně za případné zpoždění, způsobené technickými poruchami, počasím, dopravní situací, stávkou a pod, c) Zákazník bere na vědomí, že při službách, jejichž součástí je ubytování, je první a poslední den určen především k přepravě a transfer, reklamace zkrácení délky pobytu z uvedeného důvodu jsou vyloučeny.

d) Pořadatel zájezdu může zájezd zrušit okamžitě bez stanovené lhůty v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým Pořadatel zájezdu nemohl zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Pořadatel zájezdu má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je Pořadatel zájezdu povinen učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.

VII. Odstoupení od smlouvy a stornopoplatky

1. Zákazník má právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb od smlouvy odstoupit, a to písemným oznámením, které je účinné dnem jeho doručení Pořadatel zájezdu. Při odstoupení od smlouvy je Zákazník povinen uhradit Pořadatel zájezdu následující stornopoplatky (uváděné částky platí pro 1 osobu bez rozdílu věku): a) skutečně vzniklých nákladů, minimálně však 10% ze stanovené ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti více než 46 kalendářních dnů před termínem konání zájezdu, b) skutečně vzniklých nákladů, minimálně však 25% ze stanovené ceny, pokud dojde ke zrušení účasti v době 46 - 29 kalendářních dnů před termínem konání zájezdu, c) skutečně vzniklých nákladů, minimálně však 50% ze stanovené ceny, pokud dojde ke zrušení účasti v době 28 - 15 kalendářních dnů před termínem konání zájezdu, d) skutečně vzniklých nákladů, minimálně však 75% ze stanovené ceny, pokud dojde ke zrušení účasti v době

14 - 6 kalendářních dnů před termínem konání zájezdu, **e)** v rozsahu **100%** ze stanovené ceny, pokud dojde ke zrušení účasti v době kratší než **6** kalendářních dnů před termínem konání zájezdu.

2. V případě, že Zákazník nezačne čerpat řádně zabezpečené služby z jakéhokoliv důvodu, nebo na základě vlastního rozhodnutí jejich nevyčerpá vůbec nebo jen částečně, nemá nárok na finanční náhradu.

3. V případě žádosti Zákazníka o změnu termínu nebo ubytování původní objednávky na novou, pokud takovou změnu je Pořadatel zájezdu schopen zajistit, postupuje se jako při stornu původní objednávky a zavedení nové, přičemž platí storno podmínky podle tohoto článku, pokud není dohodnuto jinak.

4. Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy bez úhrady odstupného pokud: **a)** Pořadatel zvýší cenu zájezdu o více než **8 %**, **b)** se podstatně změní některá z hlavních náležitostí zájezdu např. délka pobytu, umístění ubytování, způsob stravování, **c)** v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastanou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti mající zásadní vliv na poskytování služeb zahrnutých v zájezdu (nebo na přepravu)

5. Pokud Zákazník využije práva odstoupit od smlouvy, Pořadatel vrátí veškeré platby do **14** dnů.

6. Pořadatel může odstoupit od smlouvy, pokud **a)** počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a pořadatel oznámil zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než **20** dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než **6** dní, **7** dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících **2 až 6** dní, **48** hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než **2** dny, nebo **b)** mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. Při odstoupení od smlouvy pořadatel vrátí bez zbytečného odkladu, nejpozději do **14** dnů po ukončení závazku ze smlouvy, veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch za zájezd, v případech stanovených zákonem pak snížené o odstupné za předčasné ukončení závazku ze smlouvy.

VIII. Reklamační řízení a odpovědnost za škodu

1. V případě, že rozsah a kvalita poskytnutých služeb je objektivně na nižší úrovni, než bylo dohodnuto a stanoveno programem a cenou zájezdu nebo pobytu, vzniká Zákazníkovi právo na reklamaci a odstranění chybně poskytované služby. Toto své právo je Zákazník povinen uplatnit bezodkladně přímo u dodavatele služeb nebo zástupce Pořadatele zájezdu a vyhotovit i písemný reklamační protokol. V případě nedodržení tohoto postupu právo na reklamaci, uplatněné až po vyčerpání reklamovaných služeb, zaniká.

2. Pokud nezajistí Pořadatel zájezdu řádně a včas nápravu reklamovaných služeb, může Zákazník uplatnit své právo po návratu bezodkladně od ukončení čerpání služeb nebo pokud nebyly služby vůbec čerpané, ode dne, kdy se měly služby vyčerpat podle smlouvy, přičemž k písemnému uplatnění svých práv doloží Zákazník reklamační protokol, provedený podle předchozího bodu **1.** V takovém případě má Zákazník nárok na slevu ze zaplacené ceny služeb, odpovídající rozdílu mezi objednanými a skutečně poskytnutými službami.

3. Zprostředkovatel neodpovídá za splnění povinností Pořadatele zájezdu dle smlouvy o zájezdu, pouze poskytuje Zákazníkovi pomoc při reklamaci.

4. Za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu odpovídá Zákazníkovi Pořadatel zájezdu. Reklamaci zájezdu je možné uplatnit i prostřednictvím Zprostředkovatele u Pořadatele zájezdu v zákonné lhůtě v souladu se smlouvou o zájezdu. Uvedená lhůta je zachována, pokud Zákazník reklamaci učiní u Zprostředkovatele.

5. K reklamaci se doporučuje připojit reklamační protokol z místa pobytu potvrzený delegátem Pořadatele zájezdu, případně další relevantní doklady (např. fotografie).

6. Pořadatel zájezdu je zbaven odpovědnosti za škodu, způsobenou porušením jejich povinností při poskytování služeb nebo odstoupením od smlouvy, pokud škodu nezavinil on ani její smluvní partneři, a škoda byla způsobena Zákazníkem nebo třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb nebo událostí, které nebylo možné zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, nebo v důsledku neobvyklých a nepředvídatelných okolností.

7. Při řešení reklamace je Zákazník povinen poskytovat Pořadateli zájezdu maximální součinnost, aby bylo možné nedostatky co nejúčinněji odstranit a zabránilo se vzniku jakýchkoli škod nebo aby se jejich rozsah snížil.

8. Pořadatel zájezdu neodpovídá za úroveň těch služeb, které si Zákazník sám objedná u třetích osob. Výše náhrady škody jako i všechny ostatní nároky související s leteckou dopravou, která je součástí poskytovaných služeb (ztráta, poškození, pozdní dodání zavazadel, zpoždění apod.) se řídí příslušnými mezinárodními úmluvami o letecké dopravě a reklamují se přímo u letecké společnosti.

IX. Všeobecné podmínky

1. U osob mladších **15** let je nutná účast, doprovod nebo dohled dospělého účastníka zájezdu nebo pobytu, u osob od **15** do **18** let se vyžaduje souhlas zákonného zástupce, pokud necestují v doprovodu dospělé osoby.

2. Pro účely poskytnutí slevy pro dítě je rozhodující jeho věk v den ukončení zájezdu nebo pobytu. Nestanoví-li smlouva o zájezdu jinak, rozumí se cenou uváděnou za „dítě“ cena platná pro dítě na jedné (1) přistýlce v doprovodu dvou (2) dospělých osob.

3. Zákazníkovi, který vyžaduje samostatné ubytování, může Pořadatel zájezdu vyhovět pouze tehdy, pokud jsou k dispozici jednolůžkové pokoje.

4. Ubytování bude poskytnuto pouze takovému počtu účastníků, jaký je uveden na přihlášce.

5. Všechny údaje uvedené v nabídkových katalozích mají informativní charakter a vycházejí ze stavu známého ke dni vydání katalogu. V případě změn je Pořadatel zájezdu povinen informovat Zákazníka o vzniklých změnách.

6. Zákazník bere na vědomí, že:

a) veškeré telefonické hovory Zákazníka s Pořadatelem mohou být monitorovány;

b) Pořadatel provádí měření návštěvnosti jeho internetových stránek.

7. Zákazník souhlasí s: **a)** doručováním na adresu, kterou uvede ve své objednávce, pokud nesdělí Pořadateli pro účely doručování jinou adresu; **b)** tím, že za doručenou zásilku se považuje i odmítnutí písemnosti Zákazníkem nebo její nepřevzetí a vrácení zpět Pořadateli. Účinek doručení nastává okamžikem vrácení nedoručené zásilky;

c) doručováním na e-mailovou adresu uvedenou v jeho objednávce s účinky písemné zásilky.

8. Služby česky, slovensky, polsky, anglicky, nebo francouzsky hovořícího delegáta nebo asistenční služby jsou k dispozici Zákazníkovi

při příletu a odletu v zakoupené destinaci, není-li uvedeno jinak v katalogu dané destinace. Delegáti česky, slovensky, polsky, francouzsky nebo anglicky hovořící jsou zákazníkovi fyzicky k dispozici v průběhu jeho pobytu, ne však každý den. Každý Zákazník je obeznámen, kdy jej přesně delegát navštíví v jeho hotelu a schůzky se zpravidla konají na recepci hotelu. Časové rozpisy mají Zákazníci k dispozici na informačních tabulích nebo jsou jim sděleny ústně při check-in do hotelu na počátku jejich pobytu. V případě nouze mají Zákazníci k dispozici mobilní telefonické číslo na delegáta, aby jej mohli kontaktovat.

9. Právní vztahy vzniklé mezi Pořadatelem zájezdu a Zákazníkem dle těchto všeobecných obchodních podmínek se řídí zákonem číslo 513/1991 Sb, obchodní zákoník, v platném znění.

10. Gravidní ženy jsou povinny si sami zařídit od svého ošetřujícího lékaře, že mohou absolvovat leteckou přepravu. V případě, že toto potvrzení nemají a budou odmítnuty při odbavení na letišti, a tímto se nebudou moci zúčastnit zájezdu, Pořadatel zájezdu nenese žádnou odpovědnost za následky, které způsobily vlastní nedbalostí, neznalostí a nezodpovědností.

11. Pomoc v nesnázích: ocitne-li se po zahájení zájezdu Zákazník v nesnázích nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat Zákazníka v souladu se smlouvou, poskytne mu Pořadatel neprodleně pomoc, zejména tím, že mu a) sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, b) je nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a c) pomůže najít náhradní cestovní řešení. Zavinil-li si Zákazník nesnáze sám, může Pořadatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat Zákazníka v souladu se smlouvou, nese Pořadatel náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho Zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období.

X. Ochrana osobních údajů GDPR

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

1. Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje Zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje Zákazníka /fyzické osoby/:

jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení, evidence plateb.

2. 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..../
3. Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli)
4. 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.

Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech Zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na <https://www.goafrika.cz/gdpr-informace-o-ochrane-osobnich-udaju>

XI. Alternativní řešení sporů

X. 1 V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou má Zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.

X. 2 Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

XII. Závěrečná ustanovení

Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované Pořadatelem. Zákazník svým podpisem smlouvy o zájezdu potvrzuje, že jsou mu známy Všeobecné smluvní podmínky Pořadatele zájezdu (Go Afrika s.r.o.), rozumí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá i jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých tuto smlouvu o zájezdu uzavírá. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku Pořadatele zájezdu o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a Pořadatel zájezdu si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření smlouvy o zájezdu se Zákazníkem. Aktuální informace naleznete na www.goafrika.cz