

# VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE

## DREAM ADVENTURES S.R.O.

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch Dream Adventures s.r.o., so sídlom Humenské námestie 4, 85 107 Bratislava, IČO: 48060941, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 102726/B (ďalej len "VZP") platia pre všetky zájazdy organizované Dream Adventures s.r.o. (ďalej ako CK Dream Africa) a tieto VZP tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len "Zmluva o zájazde"), ktorú CK Dream Africa uzatvára s objednávateľom zájazdu.

### I. Vznik zmluvného vzťahu:

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú: CK Dream Africa, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom externých autorizovaných predajcov alebo vlastného predajného miesta, a objednávateľ (zákazník), ktorým môže byť fyzická osoba alebo právnická osoba (ďalej a vyššie len ako „zákazník“), pričom zákazník, ktorý nie je svojprávny v potrebnom rozsahu, musí byť zastúpený, najmä pri uzatváraní Zmluvy o zájazde, zákonným zástupcom (v prípade podpísania Zmluvy o zájazde v papierovej podobe musí byť podpis zákonného zástupcu úradne osvedčený).

2. Zmluvný vzťah medzi objednávateľom a CK Dream Africa vzniká na základe Zmluvy o zájazde. Zmluva o zájazde vzniká až okamihom úhrady zálohy podľa bodu V ods. 6 týchto VZP na základe zákazníkom podpísaného návrhu Zmluvy o zájazde.

3. Obsah konkrétnej Zmluvy o zájazde je určený podľa katalógu alebo webstránky [www.dreamafrica.sk](http://www.dreamafrica.sk), cenníka, obsahu potvrdenej objednávky vrátane týchto VZP, príp. osobitných podmienok priložených k potvrdenej objednávke. Každý zájazd možno rezervovať písomne (vrátane e-mailu), aj ústne – telefonicky. Ústne rezervácie je nutné písomne potvrdiť.

4. Závazná rezervácia vzniká podpisom návrhu Zmluvy o zájazde v papierovej forme zo strany CK Dream Africa, a trvá až do okamihu úhrady zálohy podľa bodu V ods. 6 týchto VZP (vzniku Zmluvy o zájazde, keď z nej začnú vyplývať práva a povinnosti), najdlhšie však po dobu určenú na úhradu zálohy podľa bodu V ods. 6 týchto VZP.

5. Na základe potvrdenej písomnej objednávky zákazníka CK Dream Africa vystaví faktúru na úhradu ceny (resp. zálohy) zájazdu adresovanú zákazníkovi.

6. Uzatvorením Zmluvy o zájazde sa CK Dream Africa zaväzuje zabezpečiť zákazníkovi služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a súlade s dohodnutými podmienkami.

7. Zmluvný vzťah medzi CK Dream Africa a zákazníkom sa riadi ustanoveniami zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch a Občianskeho zákonníka (č. 40/1964 Zb.).

### II. Predmet zmluvy

1. CK Dream Africa sa zaväzuje, že zákazníkovi poskytne zájazd vymedzený v článku II. Zmluvy o zájazde.

2. Zákazník sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu uvedenú v článku III. Zmluvy o zájazde.

3. Vymedzenie zájazdu v katalógu obsahuje termín konania a program zájazdu, služby poskytnuté počas zájazdu, spôsob ubytovania, stravovania a predbežnú cenu zájazdu. Závazná cena je uvedená v Zmluve o zájazde.

### III. Práva a povinnosti zákazníka.

#### 1. Práva zákazníka:

1.1 Právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb.

1.2 Právo vyžadovať od CK Dream Africa informácie o skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb.

1.3 Právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách.

1.4 Právo kedykoľvek odstúpiť od Zmluvy o zájazde pred začiatkom čerpania služieb podľa článku XII týchto VZP.

1.5 Právo na reklamáciu nedostatkov.

1.6 Právo obdržať v stanovenej lehote bližšie informácie (pokyny) k zájazdu.

1.7 Právo na slobodný výber cestovného poistenia. CK Dream Africa ponúka zákazníkovi možnosť komplexného cestovného poistenia v spoločnosti Union poisťovňa, a. s., Bajkalská 29/A, 813 60 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 31322051, DIČ: 2020800353, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sa, vl.č. 383/B (ďalej len ako „poisťovňa Union“). Zákazník nie je povinný vziať (kúpiť) si toto poistenie, ale každý zákazník musí mať uzatvorené minimálne poistenie liečebných nákladov v zahraničí, čo je povinný pred uskutočnením zájazdu CK Dream Africa preukázať.

#### 2. Povinnosti zákazníka:

2.1 Poskytnúť pravdivo požadované údaje uvedené v Zmluve o zájazde a v prípade ich zmeny bezodkladne oznámiť tieto zmeny CK Dream Africa.

2.2 Upozorniť CK Dream Africa včas, najneskôr pred nadobudnutím účinnosti zmluvy o zájazde, na cudzie štátne príslušenstvo spolucestujúceho (spolucestujúcich).

2.3 Každý zákazník musí mať pri sebe všetky platné cestovné doklady požadované pre vstup do navštívenej krajiny, najmä

cestovný doklad, víza a očkovací preukaz (ak sú vyžadované), doklad o cestovnom poistení, ak je objednávateľ poistený; tieto doklady je objednávateľ povinný si obstaráť sám, pokiaľ mu CK Dream Africa takúto službu osobitne neponúkla a neposkytla. V prípade straty svojich cestovných dokladov v priebehu zájazdu je zákazník povinný obstaráť si nové cestovné doklady na vlastné náklady. Vedúci zájazdu CK Dream Africa musí v takomto prípade zaistiť zákazníkovi doprovod na policajnú stanicu a oznámi mu potrebné kontaktné adresy na Slovenské veľvyslanectvo resp. jeho zastupiteľstvo v danej krajine alebo v najbližšej krajine (ak sa Slovenský zastupiteľský úrad v danej krajine nenachádza).

2.4 Zaplatiť sumu za zájazd v súlade s článkom V týchto VZP.

2.5 Splniť očkovacie a ďalšie zdravotné povinnosti pri cestách do štátov, pre ktoré sú tieto povinnosti stanovené.

2.6 Riadiť sa pokynmi sprievodcu - organizátora a dodržiavať stanovený program.

2.7 Počínať si tak, aby nedochádzalo k poškodeniam na majetku a zdraví, živote na úkor ostatných zákazníkov.

2.8 Dodržiavať časy odchodov a príchodov, neobmedzovať svojim meškaním ostatných zákazníkov. Všetky náklady spojené s meškaním zavineným vlastným pričinením zákazníka si zákazník hradí sám.

2.9 Dodržiavať zásady hygieny a vyhýbať sa nadmernej konzumácii alkoholu a iných návykových látok v spoločnosti ostatných zákazníkov.

#### **IV. Práva a povinnosti CK Dream Africa**

K právam a povinnostiam zákazníka uvedených v článku III týchto VZP sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti CK Dream Africa.

1. CK Dream Africa musí podľa najlepšieho vedomia a svedomia pred uzavretím Zmluvy o zájazde presne, jasne, pravdivo, zrozumiteľne informovať o všetkých skutočnostiach poskytovaných služieb CK Dream Africa.

2. CK Dream Africa musí informovať zákazníka o platných predpisoch týkajúcich sa pasu, vízovej povinnosti a podmienok vstupu do vybraných destinácií.

3. CK Dream Africa nemusí sprostredkovať zákazníkovi plnenia nad rámec vopred dohodnutých, potvrdených a zaplatených služieb.

4. CK Dream Africa musí v zákonnej lehote oznámiť zákazníkovi zrušenie zájazdu.

5. Ak obdrží CK Dream Africa od zákazníka žiadosť o odstúpení od Zmluvy o zájazde, je CK Dream Africa povinná vrátiť peniaze zákazníkovi podľa podmienok v článku XIII v lehote najviac 14 dní.

6. CK Dream Africa má právo odstúpiť od Zmluvy o zájazde so zákaznikom, ak zákazník poruší resp. nedodrží Zmluvu o zájazde vrátane týchto VZP a ostatných súčastí Zmluvy o zájazde.

7. CK Dream Africa má právo manipulovať s cenou zájazdu na základe podmienok uvedených v článkoch V a VI týchto VZP.

8. CK Dream Africa si vyhradzuje právo ubytovať dve až tri nezávislé prihlásené osoby (zákazníkov) na zájazd v jednej izbe, pokiaľ zákazník písomne nepožiadala o ubytovanie na jednotke izbe za adekvátny príplatok.

9. CK Dream Africa si vyhradzuje právo na zmenu časov odchodu a príchodu ako i zmenu trasy vecného a časového programu zájazdu, pokiaľ sú tieto zmeny nutné z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov alebo z dôvodu mimoriadnych okolností, štrajku, dopravných problémov a porúch a ďalších okolností, ktoré CK Dream Africa nemôže svojou činnosťou ovplyvniť. V týchto prípadoch nepreberá CK Dream Africa zodpovednosť za škody spôsobené v dôsledku uvedených zmien.

#### **V. Cena zájazdu a platobné podmienky**

1. Ceny zájazdov sú zmluvnými cenami dohodnutými písomnou dohodou medzi CK Dream Africa a zákaznikom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v Zmluve o zájazde. Ceny sú uvedené vrátane DPH. Cena zájazdu je kalkulovaná na osobu ubytovanú v dvojlôžkovej izbe, ak nie je v popise zájazdu uvedené inak.

2. V cene zájazdu sú zahrnuté služby, ktoré sú vyslovene uvedené na webstránke [www.dreamafrica.sk](http://www.dreamafrica.sk) pod programom zájazdu v sekcii "Cena zahŕňa". Väčšinou sa jedná o medzinárodnú letenku vrátane letiskových poplatkov, leteckú a ostatnú dopravu v rámci programu, ubytovanie, stravu, služby sprievodcu, vstupy do národných parkov a poistenie cestovnej kancelárie CK Dream Africa proti úpadku v zmysle zákona č. 170/2018 Z. z.

3. Cena zájazdu nezahŕňa nepovinné či variabilné náklady, napr. poplatky za vstupy do pamiatkových objektov, fakultatívne výlety, prepitné, príplatok za jedolôžkovú izbu, cestovné poistenie a víza ak sú potrebné. Poplatky za víza si určujú jednotlivé ambasády a môžu sa v priebehu roka meniť. CK Dream Africa môže zákazníkovi obstaráť víza za odplatu, ktorá sa dohodne v cene doplnkovej služby v Zmluve o zájazde.

4. Cena leteniek vrátane všetkých poplatkov je zahrnutá v cene zájazdu, pokiaľ nie je v konkrétnom prípade uvedené inak. Pokiaľ je v odstavci „V cene zahrnuté“ uvedená predpokladaná cena letenky vrátane poplatkov, má CK Dream Africa právo požadovať od zákazníka doplatok ceny v prípade, že skutočná cena letenky s poplatkami je vyššia oproti predpokladanej cene. Predpokladané ceny sú stanovené na základe priemerných cien leteniek do destinácií a predchádzajúcich skúseností CK Dream Africa. V prípade že v čase kúpy leteniek, t.j. v čase uzavretia Zmluvy o zájazde so zákaznikom bude skutočná cena letenky s poplatkami nižšia ako predpokladaná cena letenky, celková cena zájazdu bude znížená o tento rozdiel v cene letenky.

5. Prípadné zľavy vyhlásené CK Dream Africa po dátume podpisu Zmluvy o zájazde zákaznikom neovplyvňujú výšku ceny zájazdu a ostatných služieb platných v deň podpisu Zmluvy o zájazde klientom.

6. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť CK Dream Africa cenu zájazdu nasledovne:

a) Záloha na zájazd (ďalej a vyššie len ako „záloha“) je vždy najmenej 60% z ceny zájazdu a je potrebné ju uhradiť najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa podpísania Zmluvy o zájazde. Pokiaľ zákazník neuhradí zálohu v lehote podľa predchádzajúcej vety, CK Dream Africa má právo postúpiť rezervované miesto zákazníka iným záujemcom. Ak je do nástupu na zájazd menej ako 40 dní, klient uhradí 100% sumy za zájazd pri podpise Zmluvy o zájazde.

b) Doplatok ceny zájazdu (rozdiel medzi zaplatenou zálohou a celkovou cenou zájazdu) musí zákazník uhradiť najneskôr 40 dní pred začiatkom zájazdu (za uhradenú sa cena zájazdu považuje až pripísaním úplnej ceny zájazdu na účet CK Dream Africa). Pokiaľ zákazník neuhradí doplatok v lehote podľa predchádzajúcej vety, CK Dream Africa má právo postúpiť rezervované miesto zákazníka iným záujemcom. Vylúčený zákazník bude v tomto prípade písomne vyzoomený a prijatá záloha znížená o storno podľa podmienok článku XIII týchto VZP.

7. Platbu môže zákazník uhradiť vkladom alebo prevodným príkazom na bankový účet Dream Adventures s.r.o, č. účtu: 2946000166/1100 Tatra Banka, Bratislava. Variabilný symbol: rodné číslo zákazníka a konštantný symbol 0308. Do správy pre prijímateľa objednávateľ uvedie svoje priezvisko a názov zájazdu, za ktorý uhrádza zálohu. Cenu môže zákazník uhradiť aj u ktoréhokoľvek provízneho predajcu, s ktorým má CK Dream Africa uzatvorenú platnú zmluvu o províznom predaji, pričom zaplacením ceny je až pripísanie platby zákazníka od provízneho predajcu na účet CK Dream Africa. CK Dream Africa neručí za škody spôsobené provízny predajcom vzniknuté predovšetkým pri pozdržaní alebo neprevedení platby na účet CK Dream Africa.

## VI. Zvýšenie ceny zájazdu

1. CK Dream Africa je oprávnená zvýšiť cenu zájazdu v prípade:

a) zvýšenia dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok (napr. zmena ceny pohonných hmôt, leteniek, ceny prepravy, podmienok iných dodávateľov služieb a pod.);

b) zvýšenia poplatkov spojených s dopravou (napr. výšky letiskových, prístavných, tranzitných a iných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu );

c) zmeny kurzu EUR voči zahraničným menám použitým na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%.

Pokiaľ dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začatím zájazdu, je CK Dream Africa oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu uvedenú v Zmluve o zájazde o sumu, o ktorú sa zvýši platba podľa tohto bodu písm. a) alebo b) oproti platbe zahrnutej v cene zájazdu. V prípade zmeny kurzu eura (bod 1 písm. c) vyššie) je CK Dream Africa oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde maximálne o sumu zodpovedajúcu percentuálnej výške zmeny kurzu.

2. Písomné oznámenie o zvýšení ceny musí CK Dream Africa odoslať (poštou alebo elektronickou formou) zákazníkovi

najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak CK Dream Africa nemá právo na zaplataenie rozdielu v cene zájazdu.

3. Zákazník akceptuje oprávnenie CK Dream Africa zvýšiť vo vyššie uvedených prípadoch pôvodnú cenu zájazdu a zaväzuje sa rozdiel v cene uhradiť. Zvýšenie ceny spôsobom uvedeným v bode 1 tohto článku VZP nie je dôvodom odstúpenia od Zmluvy o zájazde.

## VII. Doprava, preprava a pripojenie k zájazdu

1. CK Dream Africa má snahu pre svojich zákazníkov zvoliť vždy leteckú dopravu, ktorá je včasná, presná a pohodlná, napriek tomu však môže niekedy vzniknúť meškanie. CK Dream Africa nezodpovedá za meškanie leteckých spoločností a z toho vyplývajúce oneskorenia počas zájazdu, vždy sa však snaží vhodným spôsobom reagovať. CK Dream Africa odporúča svojim zákazníkom, aby mali pri sebe v príručnej batožine všetky potrebné veci, bez ktorých by sa nedokázali zaobísť počas zájazdu (najmä lieky, nevyhnutný odev a obuv a pod.), pretože síce zriedkavo, ale niekedy predsa sa stane, že sa oneskorí dodanie batožiny zákazníka. Za meškanie batožiny zákazníka, stratu či jej poškodenie zodpovedá priamo letecká spoločnosť, preto CK Dream Africa nenesie zodpovednosť za prípadnú stratu batožiny, oneskorenie alebo jej poškodenie.

2. CK Dream Africa odporúča zákazníkom pri akejkoľvek strate dokladov, batožiny či vzniknutej škode počas prepravy vždy postupovať podľa reklamačného poriadku prepravnej spoločnosti. V prípade leteckej dopravy si pri oneskorení dodania batožiny musí zákazník ešte na letisku v danej leteckej spoločnosti vyzdvihnúť doklad o reklamácii nedodania, pričom reklamácii bude pridelené evidenčné číslo. Odporúčame zákazníkovi vždy pri reklamácii uviesť adresu jeho hotela, resp. iného miesta, na ktorom má zájazd pokračovať (prípadne adresu domov), ako aj opis batožiny, aby ju bolo možné identifikovať. Letecké spoločnosti potom môžu jednoducho doručiť zákazníkovi rýchlejšie (obvykle do 2 dní) batožinu na potrebné miesto.

3. Pri všetkých leteckých zájazdoch objednávateľ berie na vedomie a súhlasí s možnou zmenou termínu odletu a priletu, max. posun  $\pm 2$  dni, ktorá závisí od aktuálneho letového poriadku danej leteckej spoločnosti, pričom objednávateľ uzavretím zmluvy o zájazde výslovne vyhlasuje, že si je vedomý tejto skutočnosti a s takýmto možným posunom vopred súhlasí.

4. Preprava z Bratislavy na medzinárodné letisko Schwechat alebo späť je spolplatnená, a to vo výške 15 EUR na osobu. Túto dopravu môže CK Dream Africa pri nižšom počte zákazníkov zrušiť (menej ako štyria zákazníci), vtedy si zákazník zabezpečuje dopravu na letisko na vlastné náklady bez nároku na refundáciu služby. Podrobné informácie o zbernom mieste obdržia zákazníci pred odchodom na zájazd. Pokiaľ zákazník letí skôr, alebo sa vráti neskôr ako skupina, dopravu si zabezpečuje a hradí sám, vo vlastnom mene a na vlastné náklady.

5. V prípade, že si chce zákazník zabezpečiť vlastnú letenku pri leteckých zájazdoch, je povinný uviesť túto požiadavku do Zmluvy o zájazde, najneskôr však ku dňu úhrady zálohy na zájazd, v opačnom prípade CK Dream Africa nebude na takúto

požiadavku prihladať a akékoľvek náklady s obstaraním letu zo strany CK Dream Africa je objednávateľ povinný uhradiť. Objednávateľ, ktorý si zabezpečuje vlastnú letenku, si zabezpečuje na vlastné náklady a zodpovednosť aj vlastnú dopravu na príslušné letiská a na vlastné náklady sa pripojí k ostatným objednávateľom, spravidla v mieste prvého ubytovania. V prípade akýchkoľvek zmien v programe zájazdu (napr. zrušenie zájazdu, zmena hotela, zmena letiska odletu/príletu, predĺženie/skrátenie zájazdu, meškania lietadla, straty batožiny a pod.) nemôže CK Dream Africa niesť zodpovednosť za akékoľvek problémy a dodatočné náklady a škody s tým spojené.

6. V prípade, ak zákazníkovi je odmietnutý nástup do lietadla (prípád tzv. overbookingu, keď letecká spoločnosť predá viac leteniek s očakávaním, že nie všetci cestujúci sa dostavia, v snahe neprísť o kapacitu nečakanými stornami cestujúcich), má zákazník v prípade letov z letísk Európskej únie a na letiská Európskej únie nárok podľa práva Európskej únie na kompenzáciu priamo od leteckej spoločnosti v sume od 250 EUR (podľa dĺžky letu) a súčasne má možnosť voľby buď nárokovať si od leteckej spoločnosti náhradný let alebo refundáciu nákladov na letenku a súčasne spätný let do miesta prvého odletu, resp. aj iné práva podľa Nariadenia o letoch. CK Dream Africa nemôže prípady overbookingu nijako ovplyvniť a nenesie žiadnu zodpovednosť za následky odmietnutia vstupu do lietadla. CK Dream Africa môže poskytnúť zákazníkovi primeranú súčinnosť k tomu, aby sa mohol z náhradného letu pripojiť k zájazdu, avšak neposkytuje nijakú náhradu za nevyčerpané služby z dôvodu omeškania letu a negarantuje dodržanie programu zájazdu. CK Dream Africa poskytne podľa možností zákazníkovi pomoc, aby sa mohol v čo najväčšej možnej miere zúčastniť programu zájazdu, avšak nie na úkor ostatných zákazníkov.

7. Všetky nároky vrátane nároku na náhradu škody, ktoré vyplývajú zákazníkovi z leteckej prepravy, sa posudzujú v prípade letov z letísk Európskej únie a na letiská Európskej únie podľa Nariadenia o letoch, inak podľa všeobecnej zodpovednosti za škodu. CK Dream Africa nie je zodpovedná za akékoľvek časové posuny v rámci čerpania služieb podľa Zmluvy o zájazde, resp. ani za nevyčerpanie služieb podľa Zmluvy o zájazde, ktoré sú zapríčinené nedostatkami v službách leteckej prepravy a súvisiacich službách, a CK Dream Africa z tohto dôvodu neposkytuje finančnú ani inú náhradu. CK Dream Africa však dbajúc na spokojnosť a komfort zákazníka môže poskytnúť v takom prípade primeranú súčinnosť a pomoc zákazníkovi, pokiaľ to podmienky zájazdu umožňujú, a to tak, aby takáto pomoc a súčinnosť nebola na úkor ostatných zákazníkov. Nakoľko CK Dream Africa nemôže ovplyvniť činnosť leteckých dopravcov, nedostatky v leteckej preprave neoprávňujú objednávateľa zrušiť zájazd, resp. uplatňovať si voči CK Dream Africa akékoľvek nároky z tohto dôvodu. V prípade, ak nedostatky v službách leteckej prepravy negatívne ovplyvnia celý zájazd, CK Dream Africa sa bude snažiť zabezpečiť pokračovanie programu zájazdu v najširšom možnom rozsahu, avšak nezodpovedá za nedodržanie programu zájazdu, ani z tohto dôvodu nie je povinná poskytnúť náhradu. Na zmiernenie ujmy zákazníkov sa však CK Dream Africa pokúsi poskytnúť zákazníkovi pomoc v uplatňovaní ich práv voči leteckým spoločnostiam.

8. CK Dream Africa nie je zodpovedná za problémy súvisiace so zaregistrovaním sa na let (tzv. check-in) a s prestupmi medzi jednotlivými letmi. V prípade, ak CK Dream Africa ako sprostredkovateľ obstaráva zaregistrovanie sa na let, nezodpovedá za výsledok v tom v prípade, ak zmeny či zrušenie letu nastanú z dôvodov na strane leteckej spoločnosti.

9. Zákazník je povinný dodržať hmotnostný limit batožiny, ktorý určuje letecká spoločnosť. Akékoľvek náklady spôsobené nadváhou batožiny si hradí zákazník z vlastných zdrojov.

10. V priebehu zájazdu môže vzniknúť na dopravnom prostriedku vážna porucha – stav vozidla, ktoré kvôli technickej vade bráni presunu, čiže prostriedok je nepojazdný alebo je v stave, ktorý ohrozuje bezpečnosť cestujúcich. CK Dream Africa sa v takomto prípade zaväzuje v rámci možností zabezpečiť iný druh dopravy. Vyradenie klimatizácie, kúrenia, ventilácie, vnútorného osvetlenia, nesklonnosť sedadiel, nefunkčná audio alebo video zostava, nepriliehavé tesnenie, predimenzovanie kapacity cestujúcimi, a pri exotických zájazdoch aj nadmerné znečistenie, resp. nie závažný výskyt hmyzu, sa nepovažujú za poruchu, pri ktorej je nutné meniť dopravný prostriedok, ibaže by tento nedostatok mohol vážne ohroziť zdravie zákazníkov.

#### **VIII. Ubytovanie, stravovanie a vreckové**

1. Ubytovanie je zahrnuté v cene zájazdu. Ubytovanie počas zájazdov kategórie camping safari je v stanoch a realizuje sa najčastejšie v kempoch a upravených odpočívadlách. Pri zájazdoch kategórie accommodated safari (komfort) ide o ubytovanie strednej alebo vyššej kategórie podľa miestnych noriem (vždy v jednom z uvedených: hotel, hostel, motel, guest house, lodge, bungalovy, v prípade dostupnosti 3\*-4\* hotely) so sociálnym zariadením priamo na izbe (pokiaľ nie je uvedené inak) a podľa typu zájazdu. V exotických krajinách sa možný výskyt hmyzu na izbách nepovažuje za zníženú kvalitu ubytovania.

2. Každému samostatne prihlásenému objednávateľovi v prípade, že nebude možné objednávateľa doubytovať s osobou rovnakého pohlavia alebo objednávateľ nesúhlasí s doubytovaním, CK Dream Africa zabezpečí, ak je to možné, za príplatok ubytovanie v jednoposteľovej izbe (single) počas celého trvania zájazdu a objednávateľ sa zaväzuje uhradiť príplatok za jednolôžkovú izbu vo výške uvedenej v kalkulácii doplatku ceny zájazdu. Po dohode so zákazníkom si CK Dream Africa nárokuje zlúčiť dvoch resp. troch samostatne cestujúcich zákazníkov na dvojlôžkovej, prípadne trojlôžkovej izbe bez nároku na príplatok.

3. Ku každému zájazdu poskytne CK Dream Africa objednávateľovi informácie o predpokladanej spotrebe vreckového a o základných cenách v danej krajine. CK Dream Africa odporúča, vziať si na zájazd viac peňazí, ako by mali chýbať. Vstupné do pamiatok, múzeí atď. nie je zahrnuté v cene zájazdu, ak nie je uvedené inak.

4. Stravovanie je pri väčšine zájazdov zahrnuté v cene zájazdu a podrobnosti o forme stravovania sú uvedené pod konkrétnym zájazdom „V cene zahrnuté“ na webovej stránke [www.dreamafrica.sk](http://www.dreamafrica.sk). CK Dream Africa neposkytuje žiadnu

náhradu zákazníkom, ktorí túto službu v akomkoľvek rozsahu nevyužijú.

## **IX. Program zájazdu**

1. Základný program zájazdu je popísaný v na webstránke [www.dreamafrica.sk](http://www.dreamafrica.sk). Obsah tohto programu sa CK Dream Africa zaväzuje dodržať. Podrobnejšie rozpísaný program bude pri všetkých zájazdoch zákazníkom zaslaný v informačných pokynoch pred zájazdom, najneskôr dva týždne pred jeho začiatkom. Zákazníci musia rešpektovať inštrukcie a pokyny vedúceho zájazdu CK Dream Africa, ako aj miestnych sprievodcov, vodičov, personálu na letiskách a bezpečnostných zložiek daného štátu. Zákazníci sú povinní dodržiavať termíny zrazov a odjazdov dopravných prostriedkov a dodržiavať vopred určený a stanovený čas odchodu, vyhlásený sprievodcom CK Dream Africa pri jednotlivých priebežných zastaveniach, a tiež dodržiavať jeho ďalšie organizačné pokyny. Ak sa zákazník nedostaví k odchodu autobusu, či iného dopravného prostriedku v určenom čase sprievodcom CK Dream Africa, bude mať možnosť pripojiť sa k zájazdu na vlastné náklady v najbližšej cieľovej zastávke podľa programu. Pokiaľ svojim správaním zákazník ohrozí program, bezpečnosť a priebeh zájazdu, preukázateľne obťažuje ostatných zákazníkov alebo pokiaľ inak poruší tieto VZP pre účasť na zájazdoch, platný právny poriadok SR alebo navštíveného štátu, môže byť okamžite vylúčený zo zájazdu bez finančnej náhrady, pričom si dopravu domov zabezpečuje výlučne na vlastné náklady a zodpovednosť.

2. CK Dream Africa má právo zmeniť vzhľadom k momentálnemu fyzickému, psychickému či zdravotnému stavu zákazníkov, nedostatkom v leteckej, resp. inej preprave, ktoré nemôže ovplyvniť, nepriaznivým prírodným, politickým či bezpečnostným podmienkam, alebo vzhľadom na neumožnený vstup do danej krajiny či oblasti plánovaný program zájazdu, a to bez akýchkoľvek ďalších nárokov zákazníka voči CK Dream Africa. Súčasťou vybraných zájazdov CK Dream Africa je aj program, ktorý so samotným pobytom v istých náročných a neprehľadných geografických či spoločenských podmienkach predpokladá aj istú fyzickú a zdravotnú pripravenosť zákazníkov a dodržiavanie miestnych zvyklostí, pričom objednávateľ si je vedomý potreby splnenia týchto predpokladov.

3. Zákazník uzavretím Zmluvy o zájazde jednoznačne akceptuje, že si je vedomý toho, že zájazdy organizované CK Dream Africa sú špecifickým produktom, ktorý si v prípade nepredvídateľných okolností a v prípade, ak nastanú okolnosti vyššej moci, vyžaduje vynaloženie dodatočných výdavkov a nákladov, ktoré znáša zákazník. Ide najmä, nie však výlučne o úhradu ceny leteniek s cieľom zachovania ďalšieho priebehu zájazdu, resp. návratu domov v prípade, ak je nepredvídateľnými mimoriadnymi okolnosťami „vyššej moci“ (napr. vojna, vzbura, útok teroristov, povstanie, štrajky, zemetrasenie, iné živelné pohromy, šírenie nákazlivej choroby, rozhodnutie štátnych orgánov, zastupiteľských úradov a pod., alebo iné ohrozenie bezpečnosti, zdravia alebo životov zákazníkov) pôvodne plánovaná trasa zájazdu neprieichodná.

4. Objednávateľ výslovne súhlasí s tým, že CK Dream Africa si vyhradzuje právo zmeniť trasu zájazdu, časť zájazdu, stanovený

program zájazdu a časové harmonogramy programov zájazdu, ktorého uskutočnenie je sťažené alebo nemožné v dôsledku nepredvídateľných mimoriadnych okolností „vyššej moci“ (viď vyššie uvedené konkrétne príklady), ktoré nebolo možné pri uzatváraní zmluvy predvídať, a ktorým nebolo možné zabrániť. V prípade neakceptovania zmeneného/náhradného programu trasy sa zákazník zaväzuje uhradiť CK Dream Africa reálne navyše vzniknuté náklady, pričom je oprávnený sa od zájazdu oddeliť a dopraviť sa domov na vlastné náklady, nebezpečenstvo a zodpovednosť; v takomto prípade nevznikajú objednávateľovi žiadne nároky voči CK Dream Africa.

5. Zmluvné strany sa dohodli a objednávateľ výslovne súhlasí s tým, že vzhľadom na charakter zájazdov organizovaných CK Dream Africa, ktoré sú špecifickým produktom, sa za podstatnú zmenu podmienok Zmluvy o zájazde nepovažuje zmena trasy zájazdu; ubytovacieho zariadenia na vyššiu, prípadne rovnakú kategóriu; zmena stanoveného programu zájazdu a časových harmonogramov programov z dôvodov, za ktoré CK Dream Africa nezodpovedá alebo vzniknú zásahom nepredvídateľných mimoriadnych okolností „vyššej moci“; zmena miesta nástupu a výstupu, času a miesta odletu alebo príletu; zmena spôsobu prepravy; poruchy dopravy (najmä ale nie výlučne: meškanie lietadla/iného dopravného prostriedku; zmena prevádzkovateľa dopravy; zmena typu lietadla; poruchy dopravných prostriedkov.

6. Objednávateľ uzavretím zmluvy o zájazde berie na vedomie a výslovne súhlasí s tým, že za vykonávanie akýchkoľvek športových a iných fakultatívnych aktivít počas zájazdu (napr. plávanie, rafting, potápanie, adrenalinové aktivity a iné športy a aktivity a pod.) zodpovedá výlučne objednávateľ, vykonáva ich na vlastné dodatočné náklady, nebezpečenstvo a zodpovednosť a CK Dream Africa nenesie žiadnu zodpovednosť za akékoľvek možné následky alebo škody, ktoré objednávateľovi vzniknú alebo vznikli v dôsledku vykonávania týchto aktivít.

7. Za služby, ktoré zákazník, či už z vlastnej vôle alebo z vôle iného subjektu, ktorý nie je v zmluvnom či obdobnom vzťahu s CK Dream Africa, nevyužije (letecké presuny, komplet dopravu a pod.) CK Dream Africa neposkytuje žiadnu kompenzáciu či náhradu.

## **X. Zmena dohodnutých služieb**

1. Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):

a) V prípade, že nastanú okolnosti, ktoré znemožňujú cestovnej kancelárii CK Dream Africa poskytnúť zájazd alebo služby podľa uzavretej zmluvy, je cestovná kancelária povinná zabezpečiť ich zmenu alebo ich zrušiť, pričom je povinná oznámiť tieto skutočnosti bez zbytočného odkladu objednávateľovi.

b) Cestovná kancelária CK Dream Africa si vyhradzuje právo zrušiť zájazd alebo služby v prípade, ak nebol prihlásený minimálny počet účastníkov, pričom o tejto skutočnosti je povinná zaslať objednávateľovi oznámenie najneskôr do 7 dní pred nástupom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb.

2. Počas čerpania služieb:

a) Cestovná kancelária CK Dream Africa je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych

okolností, ktoré CK Dream Africa nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK Dream Africa povinná:

- zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky objednávateľa vylúčené, alebo
- vrátiť objednávateľovi zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo
- poskytnúť objednávateľovi zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo
- poskytnúť objednávateľovi bezodkladne pomoc.

b) Cestovná kancelária CK Dream Africa nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku, spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK Dream Africa.

## **XI. Vedúci zájazdu**

1. Pri zájazdoch CK Dream Africa využíva služby lokálnych sprievodcov, dopravcov a služby miestnych cestovných kancelárií, s ktorými má CK Dream Africa uzavretú zmluvu o spolupráci. Vedúci zájazdu je dospelá osoba, ktorá má prax v cestovnom ruchu, v dotyčnej destinácii sa vyzná veľmi dobre a počas trvania zájazdu komunikuje so zákazníkom v anglickom jazyku, pokiaľ nie je v popise zájazdu uvedená inak. Vedúci zájazdu je zákazníkom k dispozícii 24 hodín denne počas pobytu. Zákazník má právo obrátiť sa na vedúceho zájazdu s každým problémom týkajúcim sa zájazdu. Vedúci zájazdu je v kontakte s CK Dream Africa podľa možnosti nepretržite počas zájazdu. Vedúci zájazdu sa k cieľovej skupine pripája vždy až v cieľovej alebo v priletovej destinácii, spravidla v priletovej hale alebo v mieste prvého ubytovania podľa programu zájazdu. Vedúci zájazdu má právo na nutné úpravy programu aj v priebehu zájazdu, predovšetkým k prihliadnutiu bezpečnosti účastníkov. Služby vedúceho zájazdu sa končia po absolvovaní poznávacej časti zájazdu. Pri horskej turistike vedúci zájazdu nevykonáva služby horského vodcu.

## **XII. Víza**

1. V prípade, ak si účasť na zájazde vyžaduje zabezpečenie víz do danej krajiny, CK Dream Africa poskytuje službu vybavenia víz do krajín za osobitnú úhradu pre tých objednávateľov, ktorí vlastní pas SR a v určenom čase poskytnú CK Dream Africa všetky potrebné podklady na podanie žiadosti. Objednávateľia inej štátnej príslušnosti ako SR sú povinní overiť si vízovú povinnosť do všetkých navštívených krajín v rámci zájazdu a v prípade, že účasť na zájazde vyžaduje zabezpečenie víz do danej krajiny, sú povinní si víza zabezpečiť na vlastné náklady a zodpovednosť, ak

sa s CK Dream Africa nedohodnú výslovne a individuálne inak. V prípade, že objednávateľ nebude mať riadne udelené platné víza danej krajiny, CK Dream Africa si bude nárokovat' storno poplatky vo výške 100% z ceny zájazdu a ceny objednaných služieb nezahrnutých do ceny zájazdu.

2. CK Dream Africa si od zákazníkov vyžiada všetky potrebné podklady k úspešnému vybaveniu víz a CK Dream Africa určí termín, do ktorého musia zákazníci požadované kompletne podklady k vízam zabezpečiť. Pokiaľ zákazník nedodrží stanovený termín, zabezpečuje si víza sám a na vlastné náklady. CK Dream Africa nenesie žiadnu zodpovednosť, pokiaľ si zákazník bude vybavovať víza sám, za nevybavenie víz samotným zákazníkom.

3. CK Dream Africa nemôže v žiadnom prípade niesť zodpovednosť za neudelenie víz zákazníkom. Udelenie, resp. vneudelenie víz je v kompetencii príslušného zastupiteľského úradu.

## **XIII. Zmeny dohodnutých služieb a zrušenie zájazdu zo strany CK Dream Africa**

1. CK Dream Africa si vyhradzuje právo v nevyhnutne potrebnom rozsahu zmeniť program, trasu a ďalšie objednané služby, ktoré zahŕňa uzavretá Zmluva o zájazde, podrobnejšie podľa podmienok článkov IX a X týchto VZP.

2. Ak je CK Dream Africa nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy o zájazde, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Za zmenu podstatných podmienok zmluvy sa však nepovažujú zmeny uvedené v článku IX bod 5 týchto VZP. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo rozhodnúť sa, či so zmenou súhlasí alebo či od zmluvy o zájazde odstúpi bez zaplataenia zmluvnej pokuty (storno poplatkov). Rozhodnutie musí objednávateľ písomne oznámiť CK Dream Africa v lehote určenej CK Dream Africa v návrhu zmeny. Inak platí, že s navrhnutou zmenou súhlasí.

3. CK Dream Africa si vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

4. Ak CK Dream Africa zruší zájazd, je CK Dream Africa povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 21 dní pred začiatkom zájazdu. V kratšej lehote tak CK Dream Africa môže urobiť iba ak sú pre to dôvody hodné osobitého zreteľa.

5. Ak CK Dream Africa odstúpi od zmluvy o zájazde z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začatím alebo ak objednávateľ odstúpi od zmluvy o zájazde podľa bodu 2 toho článku VZP, má objednávateľ právo žiadať, aby mu CK Dream Africa na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak CK Dream Africa môže taký zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej zmluvy o zájazde sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je CK Dream Africa povinná tento rozdiel objednávateľovi bezodkladne vrátiť.

#### XIV. Odstúpenie od zmluvy

1. CK Dream Africa môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy o zájazde odstúpiť iba z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností zákazníkom.

2. Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu:

- bez udania dôvodu,
- ak nesúhlasí s návrhom zmeny zmluvy o zájazde podľa článku XII bod 2 týchto VZP,
- z dôvodu porušenia povinností CK Dream Africa vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde alebo zákona.

3. Za deň odstúpenia od Zmluvy o zájazde zo strany zákazníka je považovaný deň, kedy bola od zákazníka do CK Dream Africa doručená písomná informácia (aj v elektronickej forme) o zrušení jeho účasti na zájazde. Pri určení počtu dní pre výpočet storno poplatku je rozhodujúci deň, ku ktorému nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy o zájazde a tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní.

4. Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy o zájazde porušenie povinností CK Dream Africa, alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy o zájazde podľa článku XII bod 5 týchto VZP, je CK Dream Africa povinná najneskôr do 60 dní vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť CK Dream Africa zmluvnú pokutu (storno poplatky).

5. Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK Dream Africa, ktoré sú určené zmluvou o zájazde alebo zákonom alebo ak CK Dream Africa odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK Dream Africa zmluvnú pokutu (storno poplatok). Výška storno poplatku závisí od počtu dní zostávajúcich do začatia zájazdu alebo čerpania dohodnutých služieb a je určená nasledovne:

50 a viac dní .....50 % z celkovej ceny zájazdu vrátane všetkých poplatkov;

od 49 do 40 dní .....60 % z celkovej ceny zájazdu vrátane všetkých poplatkov;

od 39 do 30 dní .....80 % z celkovej ceny zájazdu vrátane všetkých poplatkov;

od 29 do 15 dní .....90 % z celkovej ceny zájazdu vrátane všetkých poplatkov;

od 14 do 0 dní .....100 % z celkovej ceny zájazdu vrátane všetkých poplatkov.

6. Ak nenastúpi objednávateľ na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde alebo počas zájazdu alebo pobytu dobrovoľne nevyčerpá službu, je povinný uhradiť 100% z vopred stanovenej ceny zájazdu. To isté platí v prípade, že objednávateľ nemôže nastúpiť na zájazd alebo byť alebo

vyčerpať službu pre porušenie svojich povinností. Uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku. Ďalej si CK Dream Africa bude nárokovat poplatky vo výške 100% ceny ďalších objednaných služieb spojených so zájazdom (teda 100% z ceny zájazdu a všetkých ďalších služieb spojených so zájazdom).

7. Storno poplatky si CK Dream Africa nebude nárokovat:

a) ak si objednávateľ za seba zabezpečí náhradníka. Objednávateľ má právo pred začatím zájazdu písomne oznámiť CK Dream Africa, že sa namiesto neho zúčastní na zájazde iná osoba, pričom tak môže urobiť len v lehote 45 dní pred začatím zájazdu, inak jeho právo zanikne. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie a podpis nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou o zájazde a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia CK Dream Africa sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré CK Dream Africa v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú. V takomto prípade sa pôvodnému objednávateľovi vráti ním zaplatená cena zájazdu znížená o storno poplatky spojené s vízami, letenkami a ich zabezpečením, pričom náhradník si víza a letenky zabezpečuje sám a na vlastné náklady, ak sa s CK Dream Africa nedohodne inak.

b) pri zrušení zájazdu zo strany CK Dream Africa z dôvodu nepredvídateľných mimoriadnych okolností „vyššej moci“ (napr. vážna politická situácia, prírodná katastrofa, dopravná kolízia), medzi nepredvídateľné mimoriadne okolnosti „vyššej moci“ však nepatria: choroba zákazníka, pracovné či rodinné povinnosti zákazníka, úmrtie zákazníka, nedostatočný počet účastníkov na zájazde..

8. CK Dream Africa má právo odrátať zmluvnú pokutu od už zaplatenej zálohy alebo zaplatenej ceny zájazdu alebo objednaných služieb. Ak je zmluvná pokuta nižšia ako zaplatená cena zájazdu alebo objednaných služieb, je CK Dream Africa povinná bezodkladne vrátiť zostatok zo zaplatenej ceny zájazdu alebo objednaných služieb objednávateľovi. Ak je zmluvná pokuta vyššia, je objednávateľ povinný bezodkladne, najneskôr do 7 dní, zaplatiť CK Dream Africa rozdiel medzi storno poplatkom a zaplatenou cenou zájazdu alebo objednaných služieb.

9. Ak nie je storno poplatok zaplatený v celom rozsahu inak, je objednávateľ, ktorý uzavrel zmluvu o zájazde písomnou alebo inou vhodnou formou, povinný zaplatiť ich aj za osoby uvedené v zmluve, ktoré zmluvu nepodpísali, a to aj v prípadoch, ak sa neskôr zistilo chýbajúce plnomocenstvo alebo akýkoľvek nedostatok plnomocenstva podľa článku I bod 1 písm. b) VZP alebo ak sa niektorá z uvedených osôb nezúčastnila zájazdu. Ak je objednávateľov podľa predošlej vety viac, zodpovedajú za splnenie uvedenej povinnosti spoločne a nerozdielne.

#### XV. Cestovné poistenie

1. CK Dream Africa všetkým svojim objednávateľom pri cestách do zahraničia výslovne odporúča mať platné komplexné cestovné poistenie. Poistenie si objednávateľia zabezpečujú sami alebo môžu využiť služby zmluvnej poisťovne CK Dream Africa – Union poisťovne. Ak má objednávateľ záujem o

poistenie, je potrebné, aby si preštudoval stručnú charakteristiku druhov poistenia od poisťovne Union, ktoré sú spolu so Všeobecnými podmienkami dostupne na stránke [www.dreamafrica.sk](http://www.dreamafrica.sk).

2) CK Dream Africa každému zákazníkovi odporúča uzavrieť komplexné cestovné poistenie hneď pri podpise Zmluvy o zájazde v papierovej forme, kedy je súčasťou poistenia aj poistenie voči stornu zájazdu. Komplexné poistenie môže zákazník uzavrieť aj neskôr, a to aj po uzavretí Zmluvy o zájazde, ale vtedy sa už poistenie voči stornu nedá uplatniť. Ak zákazník uzatvára toto poistenie individuálne, je povinný sa týmto potvrdením voči CK Dream Africa preukázať.

3) Pokiaľ zákazník uvedie, že má záujem o komplexné cestovné poistenie uzavreté prostredníctvom CK Dream Africa, je povinný sumu za poistenie uhradiť s prvou platbou. Poistenie bude uzatvorené až po úhrade od zákazníka. Aby bolo možné uplatniť si nárok na storno zájazdu, musí byť poistenie uzatvorené najneskôr do 24 hodín od prvej platby. Po uzatvorení poistenia nie je možné zrušiť ho okrem prípadu storna zájazdu.

#### **XVI. Poistenie proti stornu zájazdu**

Zákazník má možnosť pripoistiť sa proti stornu zájazdu priamo v CK Dream Africa prostredníctvom poisťovne Union. Toto poistenie možno uzatvoriť len v deň podpísania Zmluvy o zájazde zákaznikom, pričom musí byť uhradené ihneď. Ak zákazníkovi úraz či ochorenie neumožní vycestovať s CK Dream Africa na zájazd a zákazník neuzatvoril poistenie proti stornu zájazdu, resp. komplexné cestovné poistenie, zákazník znáša sám všetky náklady spojené s jeho neúčastou na zájazde.

#### **XVII. Povinné zmluvné poistenie zájazdu**

CK Dream Africa si splnila svoju povinnosť a je v súlade so zákonom č. 170/2018 Z. z. poistená pre prípad úpadku v poisťovni Union. Na požiadanie zákazníka je CK Dream Africa povinná preukázať sa originálom garančného listu vydaným poisťovňou. Na základe zmluvy o poistení zájazdu pre prípad úpadku vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK Dream Africa z dôvodu svojho úpadku:

- a) neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu,
- b) nevráti objednávateľovi zaplatenú zálohu alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil,
- c) nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý z časti.

#### **XVIII. Zodpovednosť za zákazníka na zájazde**

- 1) Zákazník sa zúčastňuje zájazdu a programoch na ňom na vlastné nebezpečenstvo.
- 2) Zákazník je povinný riadiť sa v priebehu trvania zájazdu pokynmi vedúceho zájazdu a pri prípadnom individuálnom programe informovať vedúceho zájazdu o plánovanej trase a programe.

3) V prípade ak fyzický a psychický stav zákazníka nezodpovedá náročnosti programu alebo ak je zákazník pod vplyvom alkoholu, či iných omamných látok, má vedúci právo vylúčiť zákazníka z programu alebo mu ho zakázať.

4) CK Dream Africa nezodpovedá za majetok zákazníka v prípade poškodenia, straty či odcudzenia. Priebeh zájazdu, ktorý má za cieľ splniť predpokladaný program, si vyžaduje mieru disciplíny jej účastníkov. Sem patrí predovšetkým dodržiavanie vopred stanoveného času vyhláseného vedúcim zájazdu. V prípade, že sa zákazník nedostaví k autobusu, alebo inému dopravnému prostriedku v stanovenom čase, bude mať možnosť pripojiť sa k zájazdu na vlastné náklady v najbližšej možnej zástavke.

#### **XIX. Ochrana osobných údajov**

Zákazník súhlasí s poskytnutím osobných údajov v rozsahu nevyhnutnom pre zabezpečenie zmluvného plnenia v jeho prospech v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení. Zákazník potvrdzuje podpisom Zmluvy o zájazde svoj súhlas s tým, aby CK Dream Africa spracovávala jeho osobné údaje uvedené v Zmluve o zájazde vrátane rodného čísla a čísla pasu za účelom ponúkajú služieb poskytovaných a sprostredkovaných CK Dream Africa. Poskytované údaje môžu byť sprístupnené iba zamestnancom CK Dream Africa, orgánom verejnej moci v SR a iných krajinách, ktoré sú oprávnené takéto údaje spracúvať, a ďalej osobám, ktoré sú oprávnené služby zabezpečované CK Dream Africa ponúkať a poskytovať.

#### **XX. Reklamácie**

- 1) CK Dream Africa je povinná poskytnúť zákazníkovi služby, ktoré sú súčasťou zájazdu v súlade s uzatvorenou Zmluvou o zájazde. Pokiaľ zákazník zistí, že služby poskytované CK Dream Africa nezodpovedajú službe dohodnutej v Zmluve o zájazde, môže uplatniť svoje právo na reklamáciu.
- 2) V priebehu zájazdu je zákazník povinný nedostatky služieb reklamovať u vedúceho zájazdu. Pokiaľ nie je možné odstrániť poruchu na službe okamžite, vedúci zájazdu sa zaväzuje spísať so zákaznikom záznam, ktorý obsahuje osobné údaje zákazníka, dátum sťažnosti a predmet reklamácie.
- 3) Po ukončení zájazdu môže zákazník uplatniť reklamáciu poštou na adresu cestovnej kancelárie CK Dream Africa.
- 4) Vedúci zájazdu je povinný reklamáciu vybaviť najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia alebo odo dňa ukončenia zájazdu v prípade, že reklamácia bola uplatnená na zájazde a nebola vyriešená na mieste.
- 5) Právo na reklamáciu zákazníkovi zanikne v prípade, ak nebolo uplatnené do 1 mesiaca od skončenia zájazdu.

#### **XXI. Osobitné podmienky**

- 1) Zahraniční zákazníci CK Dream Africa uzatvorením Zmluvy o zájazde, čiže tým aj prijatím týchto VZP výslovne súhlasia, aby sa na ich vzťahy voči CK Dream Africa aplikoval právny poriadok SR.
- 2) Tieto všeobecné zmluvné podmienky sa týkajú všetkých zájazdov organizovaných CK Dream Africa v roku 2026.