

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Provozovatelem internetového portálu „SAFARISNU“

je cestovní **agentura SAFARI SNŮ s.r.o.**

1. OBECNÁ USTANOVENÍ, PŘEDMĚT SMLOUVY

Společnost **SAFARI SNŮ s.r.o.** IČO: 235 85 013 (dále jen „**zprostředkovatel**“) je cestovní agenturou, která zprostředkovává prodej zájezdů, ubytování a/nebo jiných služeb cestovního ruchu (např. cestovní pojištění, zajištění parkování, zajištění míst v letadle) (vše dále jen „**služba**“) cestovních kanceláří - pořadatelů zájezdů či jiných osob (vše dále jen „**pořadatel**“). Zprostředkování prodeje služeb provádí zprostředkovatel na základě smluv s pořadatelem, dle kterých je zprostředkovatel oprávněn uzavírat jménem pořadatele smlouvu o zájezdu či poskytnutí jiné služby pořadatelem (vše dále jen „**cestovní smlouva**“) a inkasovat sjednanou cenu služby.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky zprostředkovatele (dále jen „**VOP**“) upravují podmínky, za kterých zprostředkovatel zprostředkovává prodej služby nabízené pořadatelem (uzavření cestovní smlouvy), postup při objednání služby a podmínky uzavření a vzniku cestovní smlouvy mezi pořadatelem a zákazníkem, jejímž předmětem je poskytnutí služby pořadatelem - služby vybrané zákazníkem a uvedené v cestovní přihlášce (dále jen „**přihláška**“) za podmínek nabízených pořadatelem.

Práva a povinnosti zprostředkovatele a zákazníka upravující zprostředkování prodeje služby se řídí těmito VOP a přihláškou (dále také jen „**smlouva mezi zprostředkovatelem a zákazníkem**“). Odchylná ujednání v přihlášce mají přednost před zněním těchto VOP.

Práva a povinnosti z cestovní smlouvy vznikají pouze pořadateli a zákazníkovi a řídí se obchodními podmínkami pořadatele (platebními a cestovními včetně storno podmínkami či jinými podmínkami) (vše dále jen „**podmínky pořadatele**“). Za poskytnutí služby dle cestovní smlouvy nese odpovědnost výhradně pořadatel dle podmínek pořadatele (zprostředkovatel vystupuje ve vztahu mezi zákazníkem a pořadatelem pouze jako zprostředkovatel při uzavírání cestovní smlouvy). Tyto VOP se tedy nevztahují na práva a povinnosti mezi zákazníkem a pořadatelem při poskytování služby dle cestovní smlouvy uzavřené prostřednictvím zprostředkovatele; tyto vztahy se řídí podmínkami pořadatele. Zákazník je povinen se seznámit s podmínkami pořadatele.

Zprostředkovatel není pojištěn pro případ úpadku (tuto povinnost mu právní předpisy neukládají). Pojištění pro případ úpadku jsou cestovní kanceláře - pořadatelé zájezdů ve státě svého sídla a za podmínek, které platí ve státě jeho sídla. Zákazník bere na vědomí, že pojištění pro případ úpadku se nevztahuje na veškeré služby pořadatelů, ale pouze na zájezdy a případně další služby uvedené v pojistné smlouvě mezi pořadatelem a pojišťovnou.



2. OBJEDNÁNÍ SLUŽBY, vznik cestovní služby, zaplacení služby

2.1. Objednávka služby

Zákazník provádí objednávku služby (vše dále jen „**objednávka služby**“) buď prostřednictvím on-line formuláře na webových stránkách zprostředkovatele **www.safarisnu.com** a jejím následným odesláním (dále jen „**on-line objednávka**“) nebo jinými způsoby (zejména telefonicky či osobně v provozovně zprostředkovatele). Zprostředkovatel si vyhrazuje právo objednávku služby i bez odpovědi zákazníkovi odmítnout, a to zejména tehdy, obsahuje-li objednávka služby neúplné, nesprávné, nepravdivé a/nebo rozporuplné údaje nebo chybné údaje poskytnuté pořadatelem a/nebo jde-li o zákazníka, který se v minulosti ocitl v prodlení s placením ceny služby.

Objednávkou služby zákazník potvrzuje, že je oprávněn cestovní smlouvu uzavřít, a to i ve prospěch třetích osob (cestujících – zákazníků), je oprávněn předat zprostředkovateli a pořadateli osobní údaje zákazníků, objednávku služby vyhotovil na základě souhlasu zákazníků a že údaje o zákaznících odpovídají údajům uvedeným v jejich cestovních dokladech.

Zákazník odpovídá za správnost objednávky, zejména za správné uvedení osobních údajů, termínů a dalších podmínek významných pro čerpání služby. V případě zdravotního omezení je zákazník povinen se informovat, zda zdravotní omezení nemůže ovlivnit čerpání služby.

Nabídka zprostředkovávaných zájezdů či jiných služeb prezentovaná na webových stránkách zprostředkovatele **www.safarisnu.com** je sestavována na základě elektronicky přijímaných dat/údajů od pořadatelů. Pořadatelé data/údaje aktualizují a mění. Zprostředkovatel nezodpovídá za jejich správnost, aktuálnost či následné změny. Liší-li se údaje uvedené v cestovní smlouvě nebo v potvrzení o službě od údajů uvedených v obecném popisu služby nebo on-line databázi zprostředkovaných služeb, platí a závazné jsou údaje uvedené v cestovní smlouvě.

2.2. On-line objednávka

Zákazník při on-line objednávce dle svého výběru vybere závaznou objednávku nebo nezávaznou objednávku. Závaznou objednávkou zákazník činí neodvolatelný návrh na uzavření cestovní smlouvy; závaznou objednávku nelze ani jinak zrušit.

V případě závazné objednávky dojde k závaznému objednání služby u pořadatele po zaplacení ceny služby (či její části) platební kartou, resp. za podmínek uvedených v jednotlivých krocích on-line objednávky. V případě nezávazné objednávky dojde k závaznému objednání služby až po zaplacení a připsání ceny služby (či její části) na účet zprostředkovatele (v tomto okamžiku se tedy z nezávazné objednávky stává závazná objednávka), resp. za podmínek uvedených v jednotlivých krocích on-line objednávky. Další pokyny ohledně objednávky služby a zaplacení ceny služby jsou uvedeny v přihlášce, v jednotlivých krocích on-line objednávky, v jiných dokumentech zaslaných zákazníkovi a/nebo pokynech zprostředkovatele (vše dále jen „**dokumenty o službě**“).



2.3 Objednávka jiným způsobem

Postup uvedený v článku 2.2 se použije přiměřeně také při objednávce služby jiným způsobem.

2.4 Vznik (uzavření) cestovní smlouvy, neuzavření cestovní smlouvy

Cestovní smlouva mezi pořadatelem a zákazníkem vzniká (je uzavřena) okamžikem, kdy ji potvrdí pořadatel.

Zákazník bere na vědomí, že on-line databáze nabízených služeb (včetně cen za služby) se průběžně mění a zprostředkovatel nemůže žádným způsobem zajistit, že služba uvedená v přihlášce bude po zaplacení služby (po učinění závazné objednávky) nadále k dispozici (nebude vyprodána), popř. že bude k dispozici za cenu uvedenou v přihlášce. Zprostředkovatel proto doporučuje zákazníkovi, aby provedl platbu kartou přes platební bránu. Zákazník dále bere na vědomí, že po provedení platby (při zakoupení služby) může ve výjimečných případech nastat situace, kdy pořadatel objednanou službu (cestovní smlouvu) nepotvrdí.

Nastane-li situace, že služba uvedená v přihlášce nebude po zaplacení služby nadále k dispozici (bude vyprodána), popř. nepotvrdí-li pořadatel objednanou službu, cestovní smlouva nevzniká. Zprostředkovatel je v takovém případě povinen zákazníkovi v přiměřené lhůtě vrátit zaplacenou cenu služby. Zprostředkovatel žádným způsobem neodpovídá za škodu, popř. jinou újmu a/nebo jiné následky způsobené zákazníkovi neuzavřením cestovní smlouvy. Vrácením zaplacené ceny služby (bez úroků) jsou vzájemná a práva a povinnosti zákazníka a zprostředkovatele vyrovnána a zákazník nemá nárok na náhradu škody, popř. jiných nároků vůči zprostředkovateli vzniklých z důvodu neuzavření cestovní smlouvy.

V ojedinělých případech může nastat situace, že pořadatel až po uzavření cestovní smlouvy zjistí, že v kalkulované ceně služby došlo k chybě. V tomto případě může pořadatel za podmínek uvedených v cestovní smlouvě či stanovených právními předpisy státu, jejímž právem se cestovní smlouva řídí (článek 8.), využít práva k napadnutí cestovní smlouvy, cestovní smlouvě odporovat a/nebo od cestovní smlouvy odstoupit.

2.5 Zaplacení ceny služby

Zákazník je povinen zaplatit cenu služby (resp. jednotlivé části ceny služby) za podmínek a ve lhůtách uvedených v dokumentech o službě. Dohodnou-li se smluvní strany, že cena služby bude zaplacená po částech, resp. vybral-li zákazník placení ceny služby po částech, je zákazník povinen zaplatit celou cenu služby ve lhůtě uvedené v dokumentech o službě, nejpozději však 30 dní před předpokládaným zahájením čerpání služby (odletem). Poruší-li zákazník tuto povinnost, je zprostředkovatel oprávněn na náklady zákazníka a jménem zákazníka zrušit (stornovat) zákazníkem objednanou službu, a to bez jakéhokoliv dalšího upozornění.

Za objednané zájezdy je zákazník povinen složit zálohu ve výši 50% z celkové ceny zájezdu. V případě využití různých slev za včasný nákup může být požadována



platba ve výši 100% z ceny zájezdu. Nejpozději 1 měsíc před uskutečněním zájezdu je zákazník povinen doplatit zájezd do jeho plné ceny. (CA nenese odpovědnost za opožděnou platbu ze strany zákazníka a za případné storno ze strany pořádající CK z důvodu opožděné platby).

V případě že je zájezd objednáván méně než 1 měsíc před nástupem je povinen zákazník zaplatit jednorázově plnou cenu zájezdu. Tyto VOP jsou zároveň příslušnou neodvolatelnou plnou mocí udělenou zákazníkem zprostředkovateli ke zrušení zákazníkem objednané služby (k odstoupení od cestovní smlouvy). Zruší-li (stornuje-li) zprostředkovatel zákazníkem objednanou službu z důvodu porušení povinnosti zákazníka zaplatit zprostředkovateli zbývající část celkové ceny, je zákazník povinen uhradit stornopoplatek (odstupné) (článek 4.). Zprostředkovatel je oprávněn odečíst stornopoplatek od zaplacené části ceny služby. V případě storna služby, u které byl zákazníkovi poskytnut bonus (např. sleva služby,), bude zákazníkovi vrácena částka zájezdu ponižená o tento bonus.

Výlučně zákazník odpovídá za následky zpožděné platby ceny služby (např. navýšení stornopoplatků, zrušení rezervace objednané služby pořadatelem, tj. odstoupení pořadatele od cestovní smlouvy).

Cena služby (resp. jednotlivé části ceny služby) je sjednána v měně státu, ve kterém má pořadatel sídlo (většinou EUR, či USD) (dále jen „**cizí měna**“). Zákazník je oprávněn cenu služby (resp. jednotlivé části ceny služby) vedle cizí měny zaplatit také v měně CZK (koruna česká (dále jen „**domácí měna**“). Výše ceny služby přepočtené interním kurzem zprostředkovatele platným v den objednávky do domácí měny je uvedena v cestovní přihlášce.

Má-li být cena služby placena po částech a v době mezi vznikem (uzavřením) cestovní smlouvy a úhradou zbývající části celkové ceny dojde ke zvýšení směnného kursu domácí měny vůči cizí měně vyhlášeného Českou národní bankou o více než 5 %, je zprostředkovatel oprávněn zvýšit zbývající část celkové ceny, a to v poměru odpovídajícím změně směnného kursu. Zprostředkovatel je však výlučně dle svého uvážení oprávněn změnu ceny služby dle tohoto odstavce neprovést.

2.6 Kontrola údajů

Zprostředkovatel neodpovídá zákazníkům za škodu způsobenou uvedením nesprávných údajů zákazníkem či pořadatelem. Zákazník je povinen veškeré údaje uvedené v dokumentech o službě, v potvrzení o službě a v cestovní smlouvě řádně a ihned zkontrolovat.

3. CESTOVNÍ DOKLADY, VSTUPNÍ FORMALITY

3.1 Cestovní doklady

Doklady nutné pro čerpání služby a pokyny pro čerpání služby (dále jen „**cestovní doklady**“) včetně dokladu o pojištění pořadatele pro případ úpadku (vztahuje-li se na pořadatele povinnost mít sjednané pojištění pro případ úpadku ohledně příslušné služby) obdrží zákazník od zprostředkovatele nebo pořadatele. Za cestovní doklady se nepovažují pasové, celní, zdravotní či jiné formality nezbytné k cestě dle předpisů cílové (tranzitní) země. Cestovní doklady jsou doručeny cca týden před čerpáním služby (odletem) a např. letenky mohou být elektronické, kde jako doklad slouží konfirmace o zaknihování objednané služby. Ve většině případu budou cestovní

SAFARI SNŮ s.r.o. Spisová značka: C 47114 vedená u Krajského soudu v Plzni

Sídlo: Boženy Němcové 2042, 356 01 Sokolov Identifikační číslo: 235 85 013

tel. +420 606 100 053



doklady doručeny zákazníkovi na email zadaný při objednávce zhruba 7-10 dní před odletem. Pokud do při uzavření cestovní smlouvy zbývá do odletu méně dní, budou zákazníkovi cestovní doklady předány zprostředkovatelem bez zbytečného prodlení jakmile je pořadatel vystaví.

Ve výjimečných případech mohou být cestovní doklady zaslány také poštou nebo připraveny k vyzvednutí na letišti. V těchto případech bude zprostředkovatel zákazníka podrobně informovat, kde si má doklady na letišti vyzvednout. Zprostředkovatel není odpovědný za poštovní ztráty letenek, cestovních dokladů a/nebo jiných dokumentů.

Zákazník je povinen řídit se pokyny pořadatele a dalšími instrukcemi vydanými pořadatelem v souvislosti se zakoupenou službou, zejména je povinen dostavit se včas k nástupu na čerpání služby. Zákazník bere na vědomí, že v případě, že nenastoupí na let dle pokynů, hrozí riziko, že bude zrušen i zpáteční let z destinace.

3.2 Vstupní formality

Zákazníci (tj. všichni cestující) odpovídají v plném rozsahu za dodržení veškerých pro vykonání služby (cesty) potřebných předpisů (např. pasových, vízových a zdravotních předpisů, předpisů pro společnou přepravu zvířat, věková hranice zákazníka) a také za úplnost cestovních dokladů. V této souvislosti jsou cestující (zákazníci) zejména povinni informovat se o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů cílových a tranzitních destinací a bez součinnosti zprostředkovatele si obstarat veškeré doklady požadované pro vstup do příslušných zemí, pro pobyt, případně tranzit (platný cestovní pas, vízum, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno).

V případě nesplnění povinností uvedených v předchozím odstavci je letecká společnost oprávněna odmítnout přepravu a veškeré z toho plynoucí náklady a újmy cestujícím (zákazníkům) vyfakturovat.

Zajišťuje-li zprostředkovatel zákazníkovi vyřízení víza (za odměnu), je povinen předat zprostředkovateli veškeré dokumenty, sdělit úplně a pravdivě veškeré skutečnosti a informace a poskytnout veškerou součinnost potřebnou pro vyřízení víza. Zprostředkovatel neodpovídá zejména za neudělení víza a překročení předpokládané doby pro vydání víza.

Zprostředkovatel nenese odpovědnost za škodu, újmu či jiné negativní dopady, které zákazníkům vzniknou v případě nedodržení povinností uvedených v tomto článku 3.2.

4. STORNOPOPLATKY A ZMĚNY SJEDNANÉ SLUŽBY

Změny sjednané služby, odstoupení od cestovní smlouvy (storno závazné objednávky), výše stornopoplatků (odstupného za předčasné ukončení závazku z cestovní smlouvy), podmínky, za kterých lze cestovní smlouvu postoupit, jakož i změny dalších podmínek cestovní smlouvy se řídí podmínkami pořadatele. Zákazník potvrzuje a ujišťuje, že se pečlivě a v plném rozsahu seznámil s podmínkami pořadatele, jejich obsahem, zejména s výší stornopoplatků a s podmínkami, za kterých lze od cestovní smlouvy odstoupit, a s podmínkami pořadatele v plném



rozsahu souhlasí. Zprostředkovatel doporučuje uzavřít pojištění pro případ storna zájezdu (nenastoupení na zájezd z důvodů nemoci).

Pro stanovení výše stornopoplatku je rozhodující čas doručení odstoupení pořadatel; je tedy třeba zohlednit provozní dobu zprostředkovatele, provozní dobu pořadatele a rovněž čas nutný ke zpracování odstoupení na straně zprostředkovatele.

5. Zájezdy na zpětné potvrzení

U některých zájezdů je nutné nejdříve ověřit volnou kapacitu u zahraničního partnera. V tomto případě je CA požadovat od klienta zálohu až ve výši 100% z ceny zájezdu ještě před rezervací zájezdu, z důvodu úspěšného potvrzení ze strany zahraničního partnera (hotelu) se stává objednávka ihned závaznou a vztahují se na ni příslušné stornopodmínky organizující CK. V případě neúspěšné rezervace je celá částka ihned vrácena zákazníkovi, pokud si nepřeje převést ji na jiný zájezd

6. REKLAMACE

Vzhledem k tomu, že zákazník uzavírá cestovní smlouvu s pořadatelem, za řádné poskytnutí služby odpovídá a odpovědnost za porušení povinností z cestovní smlouvy nese pořadatel. Zprostředkovatel neodpovídá za kvalitu a rozsah služby poskytované pořadatelem; případné reklamace služby se uplatňují výlučně u pořadatele. Zprostředkovatel není oprávněn řešit reklamace služby ani jménem pořadatele.

Zákazník je povinen reklamovat službu ve lhůtě uvedené v podmínkách pořadatele či stanovené v příslušném právním předpisu státu, jejímž právem se cestovní smlouva řídí (článek 8.). Zprostředkovatel poskytne zákazníkovi v případě žádosti součinnost s vyřízením reklamace služby u pořadatele, zejména při zprostředkování prodeje zájezdu přijme zprávy, požadavky nebo stížnosti zákazníka týkající se zájezdu, a bez zbytečného prodlení je předá cestovní kanceláři, která je pořadatelem zájezdu.

Pro řádné vyřízení reklamace u pořadatele zprostředkovatel velmi doporučuje, aby zákazník v případě, kdy se vyskytnou vady na cestovních službách během pobytu v cílové destinaci, provedl reklamaci i u místního zástupce pořadatele (delegát). Bez toho může pořadatel reklamaci zamítnout s tím, že mu zákazník během pobytu nedal možnost vady napravit. Pro následné uplatnění reklamace je nejlepší sepsat s delegátem na místě reklamační protokol.

7. Osobní údaje

Zákazník poskytnutím svých osobních údajů uděluje souhlas se správou, zpracováním a uchováním svých osobních údajů CA. Osobní údaje mohou být zpracovány po dobu neurčitou, a jsou bezpečně zpracovány, dále mohou být využity k činnostem CA za účelem usnadnění kontaktu se zákazníkem v budoucnu a k činnostem za účelem nepravdivého oslovení zákazníka s nabídkou služeb CA. Tyto činnosti budou prováděny v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů. Svůj souhlas s poskytnutím osobních údajů může zákazník kdykoliv odvolat tak že bude kontaktovat CA dle aktuálních kontaktních údajů uvedených na tomto serveru.



8. SDĚLENÍ SPOTŘEBITELI

Zprostředkovatel sděluje zákazníkovi, který je spotřebitelem, následující informace:

- přihláška a tyto VOP jsou uloženy u zprostředkovatele a zaslány zákazníkovi, resp. tyto VOP jsou zveřejněny na webových stránkách zprostředkovatele
- cestovní smlouva bude uložena u pořadatele, resp. podmínky pořadatele jsou zveřejněny na webových stránkách pořadatele
- před odesláním objednávky služby je zákazníkovi umožněno zkontrolovat údaje, které za účelem objednávky vložil

9. ROZHODNÉ PRÁVO, MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ - SPOTŘEBITELÉ

Cestovní smlouva se řídí právním řádem státu, ve kterém má pořadatel sídlo.

Práva a povinnosti zprostředkovatele a zákazníka upravující zprostředkování prodeje služby se řídí právem České republiky. Veškeré případné spory mezi zprostředkovatelem a zákazníkem budou řešeny obecnými soudy České republiky.

Je-li zákazník spotřebitelem, je zákazník v případě sporu oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení sporu u České obchodní inspekce (Kontakt: Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČO: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>).

Dalším orgánem pro mimosoudní řešení sporů je řešení on-line prostřednictvím k tomu určené ODR platformy na www stránkách zřízených Evropskou komisí: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

VOP s platností ode dne 11082025

Kontakt: info@safarisnu.com

tel: +420 606 100 053

