

Všeobecné smluvní podmínky

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO ÚČAST NA ZÁJEZDECH

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné podmínky účasti na zájezdech jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu provozované společností ANCORA - cestovní kancelář s.r.o., IČO: 26866641, se sídlem Šumperk, Fialova 416/3, PSČ 787 01 (dále jen cestovní kancelář ANCORA) a tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem (rozumí se fyzická nebo právnická osoba nebo osoba, v jejíž prospěch byla cestovní smlouva uzavřena) a cestovní kancelář ANCORA.

1. Vznik a předmět smluvního vztahu

1.1 Smluvní vztah mezi cestovní kancelář ANCORA a zákazníkem vzniká na základě zákazník (případně jeho zástupcem) podepsané písemné cestovní smlouvy potvrzené cestovní kancelář ANCORA., případně jejím zplnomocněným zástupcem na základě zmocnění uděleného v písemné plné moci. Podpisem cestovní smlouvy zákazník zároveň potvrzuje, že pro účely přepravy v rámci cestovní smlouvy mu byly předloženy přepravní podmínky pro cestující, zavazadla a zboží vydané příslušnou přepravní společností a že jsou práva a povinnosti vyplývající z těchto přepravních podmínek pro něj závazné.

1.2 Obsah cestovní smlouvy je určen katalogem, dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami, přepravními a zvláštními podmínkami.

1.3 Otázky neupravené cestovní smlouvou, všeobecnými a jinými podmínkami se řídí platnými právními předpisy České republiky, Evropské unie a mezinárodními smlouvami.

1.4 Tyto Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu zákona 159/1999Sb., nebo ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu jako i služeb dle individuálního požadavku zákazníka.

2. Ceny zájezdu

2.1 Ceny zájezdů jsou konečné a zahrnují dopravu, letištní a bezpečnostní taxy, palivový a emisní příplatek, transfery z/na letiště v místě pobytu, ubytování v základním typu pokoje dle popisu v katalogu, stravování podle cestovní smlouvy, služby delegáta a další služby uvedené v cestovní smlouvě.

2.2 Cenová garance cestovní kanceláře ANCORA a možnost případného navýšení ceny.

Ceny zájezdů jsou kalkulovány na základě měnových kurzů platných ke dni vydání aktuálního katalogu a katalogového ceníku. Cestovní kancelář ANCORA disponuje mechanismy, které tlumí dosah výkyvů jednotlivých měn na ceny zájezdů a je schopna z vlastních zdrojů a na základě vysokých akontací v zahraničí absorbovat až 10% pokles kurzu české koruny vzhledem k aktuálním katalogovým cenám bez změny ceny zájezdu. V případě, že by pokles kurzu koruny byl vyšší, bude cestovní kancelář ANCORA nucena přistoupit k ukončení platnosti ceníků uveřejněných v katalogu a vydání ceníků nových, (jejichž forma nemusí být pouze tištěná), kalkulovaných na základě nových kurzů. Nové ceny by se v tomto případě týkaly všech klientů, kteří zaplatili pouze zálohu, nikoliv však doplatek či celou cenu zájezdu a pro nové rezervace. Klientům, kteří v době vyhlášení cenové úpravy na základě změny kurzů budou mít uhrazenou plnou cenu zájezdu, garantujeme původní cenu zájezdu.

2.3 V případě, že dojde ke zvýšení :

Cestovní kancelář ANCORA je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, pokud oznámí o zvýšení ceny odešle zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Cenu zájezdu podle předchozí věty je možné zvýšit pouze z následujících důvodů:

- zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot. Ceny zájezdů jsou vázány na cenu pohonných hmot a to zejména u leteckých zájezdů na cenu leteckého paliva, jehož cena se odvíjí od měsíčního průměru nejvyšších denních cen Jet FOB Barges Rotterdam. Cena paliva použitá pro kalkulaci leteckých zájezdů je 900 USD/MT.
- zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních a bezpečnostních poplatků. Cestovní kancelář ANCORA je v tomto případě oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě.
- zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%. V tomto případě bude zvýšení ceny zájezdu provedeno o částku odpovídající procentu navýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdů.

Zákazník je povinen do 5 dnů od účinnosti oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit cestovní kancelář ANCORA rozdíl v ceně zájezdu. Pokud zákazník navýšenou cenu zájezdu neuhradí má cestovní kancelář právo od cestovní smlouvy odstoupit.

3. Platební podmínky

3.1 Cestovní kancelář ANCORA má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím.

Platba dle cestovní smlouvy se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet cestovní kanceláře ANCORA nebo zaplacením v hotovosti v sídle cestovní kanceláře ANCORA případně u k tomu zplnomocněného obchodního zástupce cestovní kanceláře ANCORA. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkem má cestovní kancelář ANCORA právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstupné dle bodu 6.3, čímž není dotčeno právo na náhradu škody.

3.2 Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50% z celkové ceny zájezdu. Záloha je splatná při podpisu cestovní smlouvy. V případě nákupu v režimu „first moment“, hradí zákazník pouze zálohu ve výši 20% z celkové ceny zájezdu s tím, že druhá záloha do výše 30% z celkové ceny zájezdu musí být uhrazena nejpozději do 60 dnů před odjezdem/odletem.

3.3 Doplatek zájezdu musí být uhrazen tak, aby nejpozději 30 dní před začátkem zájezdu byl připsán na účet cestovní kanceláře ANCORA. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dní před začátkem zájezdu je celková cena zájezdu splatná ihned.

3.4 Při uzavření cestovní smlouvy u obchodního zástupce složí zákazník zálohu na účet obchodního zástupce. Stejným způsobem uhradí zákazník nejpozději 30 dní před začátkem zájezdu doplatek. Poplatky a změny v knihování a poplatky za odstoupení od smlouvy (odstupné) jsou splatné ihned.

3.5 Zákazník má nárok na poskytnutí služeb při včasné zaplacení ceny zájezdu v celé sjednané výši.

4. Práva a povinnosti zákazníka

4.1 K základním právům zákazníka patří:

- a) právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud bez zavinění cestovní kanceláře ANCORA ve smyslu ust. § 852a a násl. občanského zákoníku zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich úhradu.
- b) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu
- c) právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny zájezdu
- d) právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v čl. 6 (odstupné)
- e) právo písemně oznámit cestovní kanceláři ANCORA, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených s překnihováním dle čl.6 a to před zahájením zájezdu
- f) právo na reklamaci v souladu s článkem 7 (reklamace)
- g) právo na ochranu osobních dat, která uvádí v cestovní smlouvě a dalších dokumentech před nepovolanými osobami
- h) právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny a způsob oznámení pojistné události.
- i) právo na poskytnutí nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou cestovní kanceláři ANCORA známy, pokud již nejsou obsaženy v cestovní smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán.

4.2 K základním povinnostem zákazníka patří:

- a) poskytnout cestovní kanceláři ANCORA součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady požadované cestovní kanceláři pro zajištění zájezdu
- b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. U osoby starší 15 let a mladší 18 let je uzavření cestovní smlouvy bez dohledu a doprovodu zákonného zástupce podmíněno písemným souhlasem zákonného zástupce.
- c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 2 těchto podmínek a zaplacení prokázat dokladem
- d) převzít od cestovní kanceláře ANCORA doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, cestovní pokyny), řádně si je zkontrolovat a řídit se jimi. Doporučuje se ověřit si 24 hodin před odletem letové časy
- e) dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo sruzu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů
- f) dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje, dodržování platné legislativy země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu s tím, že cestovní kancelář ANCORA nenesé žádnou odpovědnost za následky, které klient způsobil vlastní nezodpovědností. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství zemí, kam cestují. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník.
- g) zaplatit sjednanou cenu zájezdu v termínech dle pokynů cestovní kanceláře
- h) veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit zástupci cestovní kanceláře ANCORA a poskytnout potřebnou součinnost k jejich odstranění
- i) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb cestovní kanceláře ANCORA či poškodit jméno cestovní kanceláře ANCORA nebo jejího zástupce
- j) uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím či jiném zařízení, kde čerpal služby dle cestovní smlouvy
- k) dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb
- l) řídit se pokyny zástupce cestovní kanceláře ANCORA, dodržovat stanovený program a dodržovat platné předpisy v navštívené zemi
- m) u právnických osob – seznámit účastníky s těmito Všeobecnými podmínkami i s dalšími důležitými informacemi, informovat o rozsahu a kvalitě služeb, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny

5. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky

5.1 Změny a odchylky jednotlivých služeb cestovní kanceláře ANCORA od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změnu druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, případně mezipřistání.

5.2 Cestovní kancelář ANCORA není odpovědná za nesplnění svých závazků a povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud toto porušení bylo způsobeno zákazníkem nebo třetí osobou, která není spojena s poskytovatelem zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat.

5.3 Cestovní kancelář ANCORA si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od smlouvy, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů. Cestovní kancelář ANCORA je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd nejpozději však 21 dnů před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je cestovní kancelář povinna o této skutečnosti informovat zákazníka. Cestovní kancelář ANCORA si dále vyhrazuje právo zrušit zájezd nebo jednotlivé služby a odstoupit od cestovní smlouvy v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat. Dojde-li ke zrušení zájezdu a odstoupení dle tohoto článku 5.3. není cestovní kancelář ANCORA odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv jiné pokuty.

5.4 Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu se zákazníkem, cestovní kancelář ANCORA neposkytne služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je cestovní kancelář ANCORA povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je cestovní kancelář ANCORA povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je cestovní kancelář ANCORA povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je cestovní kancelář ANCORA povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je cestovní kancelář ANCORA povinna:

- v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně,
- v případě, že doprava je uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků

5.5 Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet, má cestovní kancelář ANCORA nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

6. Odstoupení od smlouvy, odstupné

6.1 Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd bez účtování jakéhokoliv odstupného:

- a) pokud nepřijme návrh cestovní kanceláře ANCORA na změnu cestovní smlouvy
- b) pokud cestovní kancelář ANCORA poruší své povinnosti stanovené cestovní smlouvou nebo zákonem

6.2 Doporučujeme, aby zákazník oznámení o odstoupení od smlouvy sepsal formou záznamu v prodejním místě, kde zájezd zakoupil nebo na toto prodejní místo zašle oznámení o odstoupení od smlouvy doporučenou poštou, popř. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu, příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil nebo na adresu sídla cestovní kanceláře ANCORA.

6.3 Odstoupí-li zákazník od smlouvy a důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy není porušení povinností cestovní kanceláře ANCORA stanovené smlouvou nebo odstoupí-li cestovní kancelář ANCORA od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři ANCORA odstupné ve výši :

- do 60 dne před odjezdem (autobusové zájezdy, zájezdy vlastní dopravou) - 500 Kč za osobu
- do 60 dne před odletem - 1000 Kč za osobu
- od 59 dne do 30 dne před odjezdem/odletem - 20% z konečné ceny sjednané cestovní smlouvou
- od 29 dne do 15 dne před odjezdem/odletem - 50% z konečné ceny sjednané cestovní smlouvou
- od 14 dne do 10 dne před odjezdem/odletem - 75% z konečné ceny sjednané cestovní smlouvou
- od 9 dne do 3 dne před odjezdem/odletem - 90% z konečné ceny sjednané cestovní smlouvou
- od 2 dny a méně před odjezdem/odletem a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší-li zájezd v den odjezdu/odletu, nedostaví se k odjezdu/odletu nebo odjezd/odlet zmešká - 100% z konečné ceny sjednané cestovní smlouvou

6.4 Cestovní kancelář ANCORA má právo jednostranně započíst odstupné se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.

6.5 Cestovní kancelář ANCORA může mimo jiné, odstoupit od cestovní smlouvy v těchto případech:

- a) před zahájením zájezdu z důvodu zrušení zájezdu cestovní kancelář ANCORA – zákazník je o takovém zrušení neprodleně informován a je mu nabídnuta nová cestovní smlouva
- b) z důvodu porušení povinností zákazníkem. Pokud zákazník ohrožuje život a zdraví své nebo ostatních zákazníků nebo pracovníků cestovní kanceláře popř. hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, pak zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na vrácení aliquotní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláři ANCORA veškeré vícenáklady, které cestovní kanceláři ANCORA vznikly a případnou škodu.
- c) v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým cestovní kancelář ANCORA nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí (stávky, nepříznivé počasí, válečný stav, povstání, vzpoury, přírodní katastrofy, zemětřesení, sopečná činnost, atd.). Cestovní kancelář ANCORA má v tomto případě právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodu vyšší moci je cestovní kancelář ANCORA povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět.

6.6 Konečnou cenou se rozumí cena zájezdu tj. souhrn základní ceny, povinných příplatků a zákazníkem zakoupených fakultativních služeb.

6.7 Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady cestovní kanceláře ANCORA a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

6.8 Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.

6.9 Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka.

V případě změny jména cestujícího nebo hotelu v téže destinaci (pokud to bude možné) účtuje cestovní kancelář 300 Kč za každou změnu.

7. Reklamacce, odpovědnost za škody

7.1 Cestovní kancelář ANCORA odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy.

7.2 V případě, že zájezd neprobíhá dle smluvních podmínek a rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno v cestovní smlouvě, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Všeobecné podmínky, má zákazník právo provést reklamaci. Zákazník uplatňuje reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava včas na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivní posouzení a řádné vyřízení reklamace. Uplatnění reklamace může zákazník provést ústně nebo písemně popř. jiným vhodným způsobem, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, není-li v právních předpisech stanovena lhůta jiná, resp. od čerpání služeb cestovního ruchu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy.

7.3 Cestovní kancelář ANCORA je povinna přijmout reklamaci v kterékoliv provozovně, v níž je přijetí reklamace možné, v sídle nebo místě podnikání, u obchodního zástupce cestovní kanceláře ANCORA (pokud cestovní smlouva byla uzavřena jeho prostřednictvím), případně v místě poskytované služby u průvodce nebo u jiného pověřeného pracovníka cestovní kanceláře ANCORA.

7.4 Cestovní kancelář ANCORA je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

7.5 Zákazníkovi se doporučuje při uplatňování reklamace prokázat zakoupení služby, která je předmětem reklamace (stejnopisem cestovní smlouvy, dokladem o úhradě zájezdu či doplňkové služby, apod.). Uplatní-li zákazník na místě v průběhu čerpání služeb právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již poskytnuty byly, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny poskytující služby nebo jiný cestovní kanceláře ANCORA pověřený pracovník povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů.

7.6 Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamace zákazníkem. Doporučuje se písemné podání reklamace, ve kterém zákazník uvede své osobní údaje, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. Jestliže zákazník zároveň předá delegátovi, vedoucímu provozovny nebo jinému cestovní kancelář ANCORA pověřenému pracovníkovi písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, bude tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepíše průvodce zájezdu, vedoucí provozovny nebo jiný cestovní kancelář ANCORA pověřený pracovník i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, doporučuje se zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Umožňuje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamace. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak cestovní kancelář poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s cestovní kancelář ANCORA od smlouvy odstoupit.

7.7 Cestovní kancelář ANCORA nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě

samém u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty, pokud odpovědnost cestovní kanceláře ANCORA není v těchto případech dána ze zákona. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře ANCORA (vis maior) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář ANCORA zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

7.8 Náhrada škody, týkající se letecké dopravy, je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letecké přepravě se tak odpovědnost za škodu řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002.

7.9 Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Přepravními podmínkami přepravní společnosti zajišťující přepravu. Reklamací zavazadel, odepření nástupu na palubu, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění nejlépe přímo u příslušné přepravující letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejlépe ihned po přiletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností. Cestovní kancelář ANCORA podle ust. §852j občanského zákoníku neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí.

8. Povinné smluvní pojištění

Cestovní kancelář ANCORA je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku cestovní kanceláře (tato smlouva je uzavřena u Generali pojišťovny a.s., Bělehradská 132, Praha 2) na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech kdy cestovní kancelář ANCORA z důvodu svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu.
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil.
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Cestovní kancelář ANCORA je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do České republiky vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři přecházejí na pojišťovnu a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

9. Cestovní pojištění

Pokud není v katalozích uvedeno jinak, v cenách zájezdů není zahrnuto komplexní cestovní pojištění (léčebné výlohy, převoz, přeložení, repatriace, vyslání opatrovníka, ztráta dokladů, zprostředkování finanční pomoci, připojištění smrti následkem úrazu a trvalých následků úrazu, připojištění odpovědnosti za škodu na zdraví a na věci třetí osoby, pojištění zavazadel a storna zájezdu). Cestovní kancelář ANCORA nabízí za poplatek komplexní cestovní pojištění, jehož typ a výše pojistného plnění jsou uvedeny v katalozích cestovní kanceláře ANCORA. Pojistná smlouva vzniká mezi cestujícím a pojišťovnou. Cestovní kancelář v případě pojistné události nepřísluší posuzovat existenci, případně výši finančních nároků z pojistného vztahu. Znamená to, že případnou pojistnou událost řeší zákazník přímo s pojišťovnou. V případě zrušení zájezdu ze strany zákazníka není možné částku uhrazenou za cestovní pojištění vrátit, neboť za počátek pojištění se považuje den sepsání cestovní smlouvy. Cestovní pojištění je možné sjednat pouze při uzavírání cestovní smlouvy, není možné je uzavřít dodatečně.

10. Další podmínky

Další podmínky mimo jiné blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných cestovní smlouvou a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti cestovní kanceláře.

10.1 Servis a služby

Úroveň a rychlost služby poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Úroveň služeb vždy vychází především z místních podmínek a nemusí vždy odpovídat očekávaným standardům.

10.2 Hygiena

Kulturní hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od tuzemských, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí.

10.3 Ubytování

Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu. Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V případech překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, bude poskytnuto ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Upozorňujeme, že jsou rozdíly v kategorizaci hotelů mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelích mohou být pokoje jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Může se stát, že některé deklarované vybavení hotelového pokoje chybí, jedná se zpravidla o vybavení, které není na rozdíl od našich zvyklostí podmíněno místní normou pro předmětnou kategorii ubytování. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář nemá na něj obvykle vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. Za třílůžkový pokoj je považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Zahájením zájezdu se rozumí první úkon vyplývající z cestovní smlouvy, většinou odbavení u přepážky letecké společnosti. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin), možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14.00 hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. Do celkového počtu nocí je započítána jedna noc v případě nočních letů i tehdy, je-li zákazník ubytován do 12.00 hodin následujícího dne. První a poslední den jsou určeny k přepravě a nejsou určeny k vlastní dovolené. Délka pobytu na místě je přímo závislá na počtu uhrazených nocí. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá cestovní kancelář ANCORA vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimo sezónní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle prakticky ze dne na den nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. V těchto případech nelze mít vždy při knihování nejaktuálnější zprávy o stavební činnosti. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava, bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také stavební styl umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi.

10.4 Klimatizace/topení

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

10.5 Stravování a nápoje

V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní zvyky. Převažuje zelenina a různé saláty. Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu. Kontinentální (evropská) snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a zavařeniny nebo sýra. Salám a vajíčka jsou výjimkou. Snídaně podávané formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem. Například obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. V hotelech nižší a střední kategorie může být nabídka omezena pouze na některé z uvedených položek. Večeře je buď menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelu. Nápoje nikdy nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak – např. v hotelech s programem all inclusive. Rozsah, sortiment, místa a doba čerpání programu all inclusive jsou určovány vnitřními směrnici hotelu a budete s nimi seznámeni po příletu ve Vašem hotelu. U ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky či kuchyňské kočky vybavené většinou dvouvařičem a ledničkou. Kuchyňské vybavení, které je k dispozici, se skládá obvykle ze základního nádobí. Není možno vždy očekávat plně vybavenou kuchyňku. Pokojový minibar není součástí all inclusive. Bývá naplněn na základě požadavku klienta a veškeré zkonsumované nápoje či potraviny z minibaru podléhají přímé úhradě. U každého zájezdu je uveden počet uhrazených noclehů. Počtu noclehů odpovídá i nárok na stravování, přičemž některá strava může být nahrazena balíčkem či pozdní jednoduchou večeří. Stravování začíná a končí společně s ubytovacími službami, první stravu můžete tedy obdržet nejdříve po 14 hodině a poslední nejpozději v 12.00 hodin. Upozorňujeme na skutečnost, že klienti ubytovaní v jedné ubytovací jednotce (pokoji), musí vždy čerpat shodný systém stravování.

10.6 Pláže

Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodu klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelů změnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků na hotelové pláži nikde neodpovídá plné kapacitě hotelu, neboť se předpokládá, že část hostů tráví svůj pobyt u bazénu či na výletech. Údaje o vzdálenosti od ubytovacího zařízení jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační a vzdálenost na pláž je měřena od nejbližšího místa areálu ubytovacího zařízení k okraji pláže. Je nutno vzít na vědomí, že vzhledem k rozsáhlosti některých ubytovacích komplexů může být vzdálenost jednotlivých pokojů (apartmánů, bungalovů) od pláže rozdílná. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, pro naše představy, často hlučnému obyvatelstvu.

10.7 Bazény

Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívání bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén skutečně vyhříván a tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím/filtračním zařízením a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu. Předpokládá se, že část klientely tráví čas na pláži nebo při jiných aktivitách.

10.8 Voda a elektrické napětí

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům Vám doporučujeme

zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelích se solárním topením teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a v zásobování vodou. S tím pak souvisí i výpadek klimatizace. Elektrické napětí a zásuvky ne vždy odpovídají české normě.

10.9 Hmyz

K jižním zemím patří i všude přítomný hmyz. Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat i v prostorách hotelu. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny.

10.10 Víza a pasy

Držitelé cestovních dokladů jiných států jsou povinni si zajistit sami potřebné doklady a náležitosti k cestě u příslušného velvyslanectví nebo konzulátu. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení nese zákazník. Většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění země.

11. Zpracování osobních údajů

11.1 Podpisem cestovní smlouvy nebo podpisem objednávky zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění cestovní kancelář ANCORA zpracovávala a shromažďovala jeho osobní údaje poskytnuté jí za účelem zajištění zájezdu a dalších služeb, a to pouze ke své činnosti a za účelem propagace služeb cestovního ruchu poskytovaných cestovní kancelář ANCORA. Za tímto účelem budou data zpracovávána po dobu 5 let ode dne udělení tohoto souhlasu. Po uplynutí této lhůty je povinna cestovní kancelář tyto údaje zákazníka zlikvidovat. Poskytnutá osobní data zákazníka budou zpracovávána cestovní kancelář ANCORA automatizovaně i manuálně a v elektronické i tištěné formě.

11.2 Povinnost zákazníka poskytnout osobní údaje nevyplývá ze zákona, bez jejich poskytnutí však nemůže být uzavřena a plněna cestovní smlouva.

11.3 Zákazník má právo na opravu osobních údajů a na informace o osobních údajích, které cestovní kancelář ANCORA zpracovává, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem o ochraně osobních údajů.

11.4 Při zpracovávání osobních údajů zákazníka je cestovní kancelář povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

11.5 Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat kdykoli písemnou formou odvolat. V případě zpracovávání, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazník má zákazník právo zdarma odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdržené obchodní sdělení cestovní kanceláře dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.

11.6 V případě, že zákazník uzavírá cestovní smlouvu i ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí jejich osobních údajů a pokud uděluje za tyto třetí osoby souhlas ke zpracování osobních údajů prohlašuje, že je k poskytnutí takového souhlasu zmocněn.

12. Závěrečná ustanovení

12.1. Tyto Všeobecné podmínky jsou platné a účinné od 1.11.2013 s tím, že ruší platnost všech Všeobecných podmínek předchozích. Zákazník podpisem cestovní smlouvy potvrzuje, že jsou mu Všeobecné podmínky známy, rozumí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá.

12.2. Je-li nebo stane-li se kterékoliv ustanovení cestovní smlouvy, těchto Všeobecných podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást cestovní smlouvy, neplatným nebo nevymahatelným, nebude tím dotčena platnost ani vymahatelnost kteréhokoliv ustanovení cestovní smlouvy, Všeobecných podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást cestovní smlouvy.