

## Všeobecné obchodní podmínky společnosti ANEX Tour GmbH

Následující cestovní podmínky jsou součástí smlouvy o souborných službách pro cesty uzavřené mezi cestujícími (dále jen "cestující") a společností ANEX Tour GmbH (dále jen "ANEX Tour").

Tyto podmínky se vztahují také na nabídky zájezdů prodávaných pod značkami ANEX Tour, "Bucher Reisen, Neckermann Reisen" a "Öger Tours" a na dynamicky připravované zájezdy (dále jen "XANE, XOGÉ, XBUC a XNEC společně X-Produkty"). Cestovní produkty X-products jsou "flexibilní cestovní balíčky". ANEX Tour předkládá poptávku různým leteckým společnostem v reálném čase podle individuálních požadavků cestujícího. Teprve poté je vypočtena a účtována celková cena zájezdu, která se skládá z různých složek (let, hotel, transfer atd.). Cena se může měnit s každou poptávkou po rezervaci X produktů, protože zájezd je sestaven až v okamžiku poptávky. V důsledku toho může dojít ke krátkodobým cenovým výkyvům mezi první poptávkou a pozdějším zobrazením ceny před odesláním závazného prohlášení o rezervaci, a to i v průběhu procesu rezervace.

### 1. Katalogy a další publikované popisy cest ANEX Tour

#### 1.1

Informace poskytnuté ANEX Tour v aktuálně vydaných katalogích, popisech zájezdů nebo v telemédiích (vše dohromady nebo jednotlivě dále jen "brožura") jsou závazné. Informace o vlastnostech zájezdu se však mohou před uzavřením cestovní smlouvy změnit v souladu s následujícími ustanoveními. Údaje o ceně mohou být upraveny zejména v důsledku zvýšení nákladů na dopravu, poplatků za určité služby, jako jsou přístavní nebo letištní poplatky, změny směnných kurzů platných pro daný zájezd po zveřejnění brožury nebo pokud je zájezd požadovaný cestujícím a popsán v brožuře dostupný až po jejím zveřejnění prostřednictvím nákupu dodatečných kontingentů.

#### 1.2

Vydáním nových brožur pozbývají platnosti všechny předchozí brožury týkající se stejných destinací a termínů.

#### 1.3

Cestující se může s ANEX Tour dohodnout na individuálních službách, které se odchyľují od brožury.

### 2. realizace cestovní smlouvy

#### 2.1

Cestující podává společnosti ANEX Tour závazný návrh na uzavření cestovní smlouvy tím, že provede rezervaci. Rezervaci zájezdu může cestující provést telefonicky, online, e-mailem prostřednictvím cestovní kanceláře (stacionární cestovní agentury, online cestovní portál apod.). ANEX Tour může nabídku cestujícího přijmout. Pokud ANEX Tour nabídku přijme, je smlouva uzavřena okamžikem obdržení prohlášení o přijetí, tj. potvrzení rezervace ze strany cestujícího.

## 2.2

Cestující bude informován o přijetí nabídky ANEX Tour zasláním potvrzení o cestě, bezpečnostního certifikátu (ochrana peněz zákazníka) a faktury.

Smlouva s ANEX Tour je uzavřena se všemi cestujícími uvedenými v potvrzení rezervace pod číslem rezervace přiděleným ANEX Tour.

## 2.3

Potvrzení o cestě obsahuje mimo jiné informace o ceně zájezdu, výši zálohy, kterou je třeba uhradit, datu splatnosti zbývajících částky, cílech zájezdu, dopravních prostředcích, ubytování, stravování, trase zájezdu, případných návštěvách, exkurzích a dalších službách zahrnutých v ceně zájezdu, termínech zájezdu, místech odjezdu a návratu, případném minimálním počtu účastníků, který je nutný pro uskutečnění zájezdu, a případných zvláštních požadavcích cestujícího. Potvrzení o cestě může rovněž odkazovat na jednotlivé body brožury, kterou má cestující k dispozici.

## 2.4

Pokud se obsah potvrzení o cestě/faktury odchyľuje od obsahu rezervace, znamená to odmítnutí nabídky cestujícího v kombinaci s novou nabídkou ANEX Tour, kterou je ANEX Tour vázán po dobu 10 dnů. Smlouva je uzavřena na základě této nové nabídky, pokud cestující v desetidenní lhůtě výslovně prohlásí, že ji přijímá, což může učinit i konkludentně formou zálohy nebo úhrady ceny zájezdu. Výše uvedené ustanovení neplatí, pokud potvrzení o zájezdu a faktura nejsou totožné s rezervací.

## 2.5

Při rezervaci je třeba uvést data narození všech dětí, které cestují s cestujícím. V případě cenových slev v závislosti na věku, např. slevy pro děti nebo vstup zdarma pro u kojenců je rozhodující věk dítěte ke dni návratu.

## 2.6

Pokud nezletilá osoba cestuje do zahraničí bez doprovodu dospělé osoby, musí cestující před rezervací informovat ANEX Tour o tom, jakým způsobem lze navázat přímé spojení s dítětem nebo osobou odpovědnou za místo pobytu dítěte.

## 2.7

Pokud v okamžiku uzavření cestovní smlouvy nejsou jednotlivé vlastnosti cestovních služeb ještě známy a ANEX Tour by je měl mít možnost upřesnit dodatečně, vyjádří se to v potvrzení o zájezdu uvedením, že tyto vlastnosti ještě nejsou známy.

## 3. let

### a) totožnost provozujícího leteckého dopravce a časy letů

#### a.1

ANEX Tour je v zásadě povinen informovat cestujícího o totožnosti letecké společnosti (leteckých společností) provozující všechny služby letecké dopravy, které mají být poskytnuty v rámci rezervované cesty, v okamžiku rezervace. Pokud provozní letecká společnost nebyla v době rezervace ještě určena, ANEX Tour informuje cestujícího o letecké společnosti nebo leteckých společnostech, které budou let pravděpodobně provozovat. Jakmile bude ANEX Tour vědět, která letecká společnost bude let provozovat, bude cestujícího neprodleně informovat. Pokud se jmenovaná operující letecká společnost změní, bude cestující o této změně neprodleně informován.

**a.2**

Pokud je v potvrzení cesty uvedeno, že přesné časy letů ještě nejsou známy, odráží to skutečnost, že přesné časy odletů a návratů nebyly dohodnuty a že ANEX Tour má k dispozici celý uvedený den cesty, aby mohla dodatečně určit časy odletů a návratů.

**a.3**

ANEX Tour upozorňuje, že na přímých letech může dojít k mezipřistání z důvodů souvisejících s letem a programem.

**a.4**

ANEX Tour informuje cestujícího v dostatečném předstihu před zahájením zájezdu o všech dodatečně stanovených prvcích cesty, zejména o časech odjezdu a příjezdu.

**b) Letecká doprava****b.1.**

V zásadě platí časy letů uvedené v cestovních dokladech. Změny letových časů nebo změny trasy, jakož i výměna plánovaného letadla a využití dalšího dopravce jsou povoleny a jsou možné i v krátké době. ANEX Tour bude cestujícího informovat neprodleně poté, co se o takové změně letového řádu dozví. V místě dovolené tak učiní vyvěšením na informačních tabulích umístěných v příslušných hotelech nebo prostřednictvím místní průvodcovské agentury. Bez ohledu na to je povinností cestujícího získat informace o časech zpátečních letů a přestupů 24 hodin před plánovaným odletem telefonicky u místního průvodce nebo na informační tabuli.

**b.2.**

Pokud není součástí služeb průvodce, např. proto, že si cestující u ANEX Tour objednal pouze leteckou službu bez dalších služeb, je cestující povinen nechat si potvrdit přesný čas zpátečního letu od operující letecké společnosti nejméně 24 hodin před zpátečním letem.

**b.3.**

Bezplatný limit zavazadel pro dovolenou s komplexními službami je stanoven příslušnou leteckou společností a závisí na typu objednané cesty (ANEX nebo XANE). Zájezdová dovolená zahrnuje jeden kus zavazadla a jedno příruční zavazadlo na osobu. Limit zavazadel pro kojence (do 1,99 let) bez vlastního sedadla se liší v závislosti na letecké společnosti. Dotazy v tomto ohledu je proto třeba směřovat na provozující leteckou společnost. To platí i pro registraci dalších zavazadel.

Veškeré léky pro osobní potřebu a cennosti lze přepravovat pouze v příručním zavazadle v souladu s platnými bezpečnostními předpisy. V příručním zavazadle je obecně zakázáno přepravovat nebezpečné předměty, jako jsou nůžky nebo pilníky na nehty, v závislosti na příslušných předpisech provozující letecké společnosti.

Je třeba dodržovat předpisy leteckých společností týkající se přepravy tekutin v příručních zavazadlech. Všechny tekutiny bez výjimky musí být uloženy v nádobách o objemu 100 ml, které jsou k tomuto účelu určeny, v průhledném uzavíratelném sáčku o maximálním objemu jeden litr. To se týká i tekutin z potravinářského sektoru, jako je speciální výživa, potraviny a nápoje, a také veškerých tekutých pečujících a kosmetických přípravků.

Dětská výživa, jako je mateřské mléko v lahvi nebo kaše, jsou také tekutiny, které lze přepravovat nad rámec maximálního množství běžných tekutin.

Můžete si s sebou vzít tolik jídla a tekutin, kolik je nutné k péči o kojence po celou dobu letu, včetně případného zpoždění letu. Podmínkou je samozřejmě přítomnost kojence nebo batolete, které není starší než 1,99 roku.

b.4.

Uzávěrka přihlášek je nejpozději 120 minut před stanoveným časem letu v den odbavovací přepážka. V případě, že se v tuto dobu nedostaví, vykoná se Letecká společnost je oprávněna přidělit sedadlo jinému cestujícímu.

b.5.

Přeprava těhotných žen nebo nemocných osob může být odmítnuta na základě příslušných platných bezpečnostních předpisů provozující letecké společnosti. Z tohoto důvodu musí být ANEX Tour neprodleně informována o existujícím těhotenství nebo nemoci, aby bylo možné s provozující leteckou společností vyjasnit případná existující omezení přepravy v konkrétním případě (např. také v případě, že se v místě dovolené vyskytne nemoc, která by mohla ovlivnit způsobilost k letu).

b.6.

Reklamacie v případech odepření nástupu na palubu, zrušení a zpoždění letu v souladu s nařízením EU č. 261/2004 se nevztahují na pořadatele zájezdu, ale výhradně na příslušnou provozující leteckou společnost.

## 4. platební podmínky

4.1

Společnost ANEX Tour uzavřela pojištění proti úpadku u Německého fondu cestovního ruchu (DRSF), aby ochránila peníze zákazníků. Certifikát o zajištění naleznete na potvrzení o zájezdu. Kromě toho jsou na potvrzení uvedeny částky za zálohu, konečnou platbu a případně storno.

4.2

Po obdržení potvrzení o cestě / faktury a bezpečnostního certifikátu je třeba do jednoho týdne složit zálohu ve výši 30 % z celkové ceny zájezdu. U rezervací produktů X je třeba uhradit 40 % z celkové ceny zájezdu. Přesná výše zálohy je uvedena na faktuře. Příplatky za případné uzavřené pojištění jsou splatné ihned po vystavení faktury.

4.3

Zbývající platba snížená o zaplacenou zálohu je splatná nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu bez dalšího požadavku, pokud ANEX Tour zájezd předem nezrušil z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků v souladu s č. 13.1 VOP.

4.4

Pokud mezi datem vystavení faktury a začátkem cesty zbývá méně než 30 dní, je celková cena cesty splatná okamžitě.

4.5

Cenu zájezdu lze uhradit bankovním převodem nebo kreditní kartou. Upozorňujeme, že v závislosti na bance nebo platebním prostředku mohou vzniknout dodatečné náklady, které nejsou zahrnuty v ceně zájezdu a mohou být účtovány bankou zákazníka. Při platbě kreditní kartou musí cestující/držitel kreditní karty dodržovat denní limit své banky.

#### 4.6

Úhrada ceny zájezdu se provádí výhradně společností ANEX Tour jako plnění dluhu, a to i v případě, že rezervace byla provedena prostřednictvím cestovní kanceláře. Přijetí plateb cestovní kanceláří je vyloučeno.

#### 4.7

Pokud není dodržen dohodnutý termín platby, ANEX Tour zašle cestujícímu upomínku s odkladem platby. ANEX Tour je oprávněna účtovat paušální poplatek za upomínku ve výši 5,00 EUR za dodatečné náklady/náklady na zpracování vzniklé v důsledku upomínky.

#### 4.8

Není-li platba uhrazena v plné výši před zahájením zájezdu, je ANEX Tour oprávněna odstoupit od cestovní smlouvy a uplatnit vůči účastníkovi zájezdu nárok na náhradu škody ve výši odpovídajícího stornopoplatku (stornopoplatek podle bodu 11), pokud ANEX Tour předtím bezúspěšně stanovila účastníkovi zájezdu přiměřenou dodatečnou lhůtu prostřednictvím upomínky k zaplacení. Stanovení odkladné lhůty odpadá v případech uvedených v § 323 odst. 2 BGB.

## 5. rozsah služeb/změn

### 5.1

Rozsah smluvního závazku společnosti ANEX Tour vyplývá z uzavřené cestovní smlouvy.

### 5.2

ANEX Tour si vyhrazuje právo provést změny nebo odchylky v jednotlivých základních službách cestovního ruchu od smluvně dohodnutých služeb cestovního ruchu, které se stanou nezbytnými po uzavření smlouvy a které nebyly vyvolány ANEX Tour ve zlé víře a jejichž rozsah není tak významný, aby narušil celkovou koncepci zájezdu. O takové přípustné změně bude ANEX Tour cestujícího informovat bezprostředně poté, co se o důvodu změny dozví.

### 5.3

V případě podstatné změny základní cestovní služby je cestující oprávněn, s výhradou dalších práv ze záruky, změnu přijmout, bezplatně odstoupit od cestovní smlouvy nebo požadovat účast na náhradním zájezdu, pokud ANEX Tour takový zájezd nabídne. Odstoupení od smlouvy nebo využití náhradního zájezdu je třeba oznámit ANEX Tour neprodleně poté, co se o změně zájezdu dozví. Pokud cestující na změnu smlouvy nereaguje, považuje se oznámená změna za přijatou.

### 5.4

Pokud je na žádost ANEX Tour nebo letecké společnosti nutné uskutečnit let nebo cestu z jiného než smluvně dohodnutého místa určení/letiště nebo na jiné než smluvně dohodnuté místo určení/letiště, uhradí ANEX Tour náklady na náhradní dopravu (až do výše cesty vlakem 2. třídy) do smluvně dohodnutého místa určení/letiště.

### 5.5

Pokud si cestující přeje prodloužit dobu trvání cesty po odjezdu, měl by co nejdříve kontaktovat průvodce. Průvodce ověří zejména dostupnost pokojů a/nebo volných míst pro zpáteční let. Pokud si prodloužení zájezdu vyžádá změnu původně rezervovaného letiště, nevzniká nárok na náhradní dopravu. Úprava ceny v důsledku změn se počítá, pokud není oznámeno jinak, podle sezónní ceny prodloužené noci z aktuální denní ceny plus poplatek za služby.

## **6. Změny na žádost cestujícího / rezervace / oprávnění k náhradě.**

### **6.1**

Změna rezervace, kterou iniciuje cestující, u dříve rezervované a potvrzené cesty. cestu je možné uskutečnit do 22 dnů před datem odjezdu, pokud cestující požadoval možnost přeobjednání dle programu ANEX Tour nebo je to také možné dle programu ANEX Tour. program je možný. Neexistuje však žádný nárok na odpovídající přebookování.

### **6.2**

Změna rezervace může znamenat změnu data cesty, letu, místa odletu, destinace, jména, ubytování a stravovacích služeb, jakož i podobných služeb z cestovní smlouvy již potvrzené ANEX Tour. Za takovou změnu rezervace bude účtován jednorázový manipulační poplatek ve výši 30,00 EUR na osobu, který doplní rozdíl mezi již potvrzenou cenou zájezdu a vyšší cenou zájezdu vyplývající ze změny rezervace, jakož i veškeré dodatečné náklady vzniklé v důsledku změny rezervace, které může ANEX Tour prokázat. Tato částka odpovídá nákladům, které obvykle vzniknou společnosti ANEX Tour.

V následujících případech není změna rezervace ze strany cestujícího možná:

- (a) Přebookování cesty, která zahrnuje pravidelný let;
- (b) Pokud je cesta odložena o více než 4 týdny od původního data odjezdu;
- (c) Změna rezervace samostatně označených nabídek zájezdů. Konkrétní podmínky budou zobrazeny samostatně před odesláním prohlášení o rezervaci;
- d) Dynamicky vytvořené výlety (produkty X);

V těchto případech je změna rezervace možná pouze formou zrušení a přeobjednání.

V souladu s § 651e občanského zákoníku (BGB) nemůže cestující až do zahájení cesty požadovat, aby práva a povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy místo něj převzala třetí osoba (převod smlouvy). To neplatí pro ostatní spolucestující. ANEX Tour může vznést námitku proti vstupu třetí osoby, pokud tato třetí osoba nespĺňuje zvláštní požadavky na zájezd nebo pokud její účasti brání právní nebo úřední příkazy. Za převod smlouvy se platí jednorázový manipulační poplatek ve výši 30,00 EUR na osobu. Tato částka odpovídá obvyklým nákladům společnosti ANEX Tour. Původní a nový cestující ručí společně a nerozdílně za cenu zájezdu a dodatečné náklady vzniklé v důsledku změny v osobě cestujícího v souladu s § 651e BGB. Změna rezervace z důvodu změny jména může být provedena pouze pro jednoho cestujícího. V případě změny jména u více cestujících bude účtována aktuální cena zájezdu.

## **7. nevyužité služby**

Pokud cestující i přes řádné oznámení jednotlivé služby zájezdu z důvodů na jeho straně nepřijme, nemá nárok na vrácení poměrné části ceny zájezdu. ANEX Tour se bude snažit uhradit ušetřené náklady, pokud se nejedná o nevýznamné služby a/nebo nejsou v rozporu se zákonnými či úředními předpisy.



## 8. změny cen

### 8.1

Vyhrazujeme si právo zvýšit ceny v důsledku nepředvídaného zvýšení nákladů na dopravu, poplatků za určité služby, jako jsou přístavní nebo letištní poplatky, nebo změny směnných kurzů platných pro danou cestu po uzavření smlouvy, a to až do 21 dnů před dohodnutým datem odjezdu.

### 8.2

Pokud se náklady na dopravu (zejména palivové příplatky) existující v době uzavření cestovní smlouvy zvýší v době smluvního odjezdu, může ANEX Tour zvýšit cenu zájezdu podle následujícího výpočtu:

(a) V případě navýšení ceny v souvislosti s místem může ANEX Tour požadovat od cestujícího částku navýšení.

(b) V ostatních případech se dodatečné náklady na přepravu požadované přepravní společností na dopravní prostředek vydělí počtem míst v dohodnutém dopravním prostředku. ANEX Tour může od cestujícího požadovat výsledné navýšení za jednotlivé místo.

### 8.3

Pokud se poplatky existující v době uzavření cestovní smlouvy, jako jsou přístavní nebo letištní poplatky, zvýší vůči ANEX Tour v době smluvního odjezdu, může ANEX Tour zvýšit cenu zájezdu o poměrnou částku. Tato částka se vypočítá tak, že se procento zvýšení přístavních nebo letištních poplatků rozdělí ve stejném rozsahu, v jakém odpovídá podílu poplatků, který byl hostu zájezdu vyměřen v době uzavření smlouvy.

### 8.4

Pokud je výpočet ceny zájezdu založen mimo jiné na směnném kurzu a pokud se směnný kurz platný v době uzavření smlouvy změní v době smluvního odjezdu takovým způsobem, že ANEX Tour vznikne ztráta z kolísání směnného kurzu, může ANEX Tour zvýšit cenu příslušných služeb v poměru ke kolísání směnného kurzu na základě směnného kurzu v době uzavření smlouvy ve srovnání se směnným kurzem v době smluvního odjezdu.

### 8.5

ANEX Tour musí cestujícího informovat o zvýšení ceny ihned poté, co se dozví o důvodu změny.

### 8.6

Zvýšení ceny o více než 8 % celkové ceny se považuje za novou nabídku ANEX Tour cestujícímu, aby odpovídajícím způsobem změnil smlouvu. Poté, co se cestující dozví o nové nabídce, musí neprodleně informovat ANEX Tour, zda novou nabídku se změněnou cenou přijímá, nebo zda od smlouvy odstoupí bez dalších poplatků. Místo toho může cestující rovněž požádat o náhradní zájezd v souladu s č. 9 těchto obchodních podmínek, pokud je ANEX Tour schopna poskytnout srovnatelný zájezd se srovnatelnými službami ze své nabídky zájezdů bez dodatečných nákladů pro cestujícího.

## 9. náhradní cesta

### 9.1

Pokud je cestující oprávněn odstoupit od smlouvy z důvodu zvýšení ceny zájezdu o více než 8 % nebo významné změny podstatné služby zájezdu, může místo toho požádat o účast na jiném zájezdu alespoň stejné hodnoty, pokud je ANEX Tour schopen nabídnout takový zájezd ze své nabídky bez dodatečných nákladů pro cestujícího.

### 9.2

Cestující musí toto právo uplatnit neprodleně poté, co byl ANEX Tour informován o zvýšení ceny nebo změně zájezdu.

## 10. cestovní doklady

### 10.1

Cestovní doklady zašle ANEX Tour cestujícímu e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou při rezervaci po zaplacení celé ceny zájezdu, a to nejpozději 14 dní před zahájením zájezdu. Pokud cestující neobdrží cestovní doklady do 7 dnů před smluvním datem odjezdu, je povinností zákazníka informovat ANEX Tour.

### 10.2

U elektronických letenek, tzv. e-ticketů, se nevydávají žádné papírové letenky.

demůžecestujícíprotipředloženikódu rezervace letua  
cestovní pas/občanský průkaz přímo na letišti u odbavovací přepážky na začátku cesty.  
Obdržel jste palubní vstupenku.

### 10.3

V případě ztráty cestovních dokladů nebo vyzvednutí cestovních dokladů u servisní přepážky před odjezdem je ANEX Tour oprávněn účtovat přiměřený servisní poplatek za vzniklé dodatečné náklady.

## 11 Odstoupení od smlouvy, náhrada za zrušení smlouvy, náhradní osoba

### 11.1

Účastník zájezdu může - s výhradou povinnosti zaplatit za již poskytnuté služby a náhrady za zrušení zájezdu - kdykoli před zahájením zájezdu odstoupit od zájezdu. Odstoupení od smlouvy musí být oznámeno společnosti ANEX Tour a mělo by být provedeno v textové podobě s uvedením čísla rezervace. Pokud byl zájezd rezervován prostřednictvím cestovní kanceláře, lze storno provést také u cestovní kanceláře.

### 11.2

Pokud cestující skutečně odstoupí od smlouvy před zahájením zájezdu, ANEX Tour ztrácí nárok na sjednanou cenu zájezdu. ANEX Tour účtuje následující storno poplatky za zájezdy - za předpokladu, že ANEX Tour není za zrušení zájezdu odpovědná nebo bylo způsobeno vyšší mocí a podléhá ostatním stornopoplatkům a tarifům leteckých společností za změnu rezervace - s přihlédnutím k časové blízkosti smluvního data odletu:

Čas se vztahuje k přijetí oznámení o zrušení před zahájením cesty, procento se vztahuje k ceně cesty. Tato stupnice se vztahuje na zájezdy (kromě produktů X), produkty pouze s leteckou dopravou a produkty pouze s ubytováním.



do 90. dne	15%	
od 89. do 29. dne	25%	
od 28. do 22. dne	40%	
od 21. dne do 15. dne	60%	
od 14. dne do 4. dne	80%	
od 3. dne nebo v případě nedostavení se na pobyt	90%	

Pro produkty X platí letové a storno podmínky vyplývající z jiných nákupních a storno podmínek.

hotelové komponenty následující stupnice:

do 29. dne	40%	
od 28. do 22. dne	55%	
od 21. dne do 15. dne	70%	
od 14. dne do 4. dne	85%	
od 3. dne nebo v případě nedostavení se na pobyt	95%	

U skupinových zájezdů se mohou storno podmínky lišit a mají přednost před těmito VOP.

### 11.3

Odškodnění za zrušení zájezdu je úměrné ceně zájezdu a slouží jako přiměřená náhrada za cestovní služby, které již byly uskutečněny v závislosti na existenci smlouvy, a za dodatečné náklady, které společnosti ANEX Tour vznikly v důsledku zrušení zájezdu, s přihlédnutím k ušetřeným nákladům a možnosti náhradního využití cestovní služby, aniž by společnost ANEX Tour musela zpočátku předkládat konkrétní důkazy o jednotlivých položkách škody. Procentní sazba je reprezentativní hodnotou pro zájezdy. ANEX Tour si vyhrazuje právo požadovat místo výše uvedených paušálních sazeb vyšší, konkrétně jmenovanou náhradu, pokud ANEX Tour prokáže výrazně vyšší náklady, které již nejsou v rozumném poměru k uvedeným paušálním sazbám.

### 11.4

Cestující je nicméně oprávněn prokázat, že ANEX Tour v souvislosti s jeho zrušením nebo nenastoupením na cestu skutečně nevznikly žádné náklady nebo vznikly náklady výrazně nižší. V takových případech může ANEX Tour požadovat pouze náklady, které lze skutečně prokázat.

#### 11.5

Poplatky za zrušení a změnu rezervace letu se mohou značně lišit v závislosti na letecké společnosti a tarifních podmínkách. Pokud se na tarif vztahují odlišné předpisy, budou případné odlišné storno podmínky uvedeny při rezervaci. Řada speciálních tarifů neumožňuje změnu nebo zrušení letu, o čemž je cestující rovněž informován při rezervaci letu.

## 12. cestovní pojištění

V ceně zájezdu není zahrnuto cestovní zdravotní pojištění ani pojištění storna cesty. Cestující se musí informovat o možnostech uzavření takového cestovního pojištění. To se týká i pojištění pro případ úrazu (např. v důsledku sportovních aktivit apod.) v příslušné destinaci.

## 13 Zrušení a ukončení ze strany ANEX Tour

### 13.1

Pokud není dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného v potvrzení zájezdu nebo v popisu katalogu zájezdů, je ANEX Tour oprávněn zrušit zájezd nebo odstoupit od cestovní smlouvy do 31 dnů před zahájením zájezdu. Informaci o zrušení zájezdu musí cestující obdržet rovněž 31 dnů před smluvně dohodnutým zahájením zájezdu. V takovém případě budou cestujícím neprodleně vráceny všechny již uhrazené platby. Případně má cestující možnost absolvovat náhradní cestu v souladu s č. 9 těchto podmínek. Účastník zájezdu musí o svém rozhodnutí informovat ANEX Tour neprodleně po zrušení zájezdu.

### 13.2

Pokud cestující i přes upozornění trvale narušuje průběh zájezdu nebo jinak hrubě porušuje smlouvu a pokud je další účast na zájezdu pro ANEX Tour nebo pro ostatní cestující nepřiměřená, může ANEX Tour z vážného důvodu ukončit cestovní smlouvu s cestujícím bez výpovědní doby. Důležitým důvodem je rovněž spáchání trestného činu ze strany účastníka zájezdu během zájezdu. V takovém případě hradí případné dodatečné náklady na zpáteční cestu cestující. V takovém případě si ANEX Tour vyhrazuje právo na cenu zájezdu a může po cestujícím jinak požadovat náhradu škody v souladu se zákonnými ustanoveními. ANEX Tour však musí vzít v úvahu hodnotu ušetřených nákladů, jakož i přínosy, které získá z případného jiného využití nevyužité služby.

## 14. Vady cesty, náprava, zkrácení, zrušení/zrušení ze strany cestujícího

### 14.1

Pokud je zájezd vadný, může cestující požadovat nápravu. Cestující je povinen závadu neprodleně nahlásit místnímu průvodci, nebo v případě jeho nepřítomnosti společnosti ANEX Tour v Düsseldorfu. Kromě toho je cestující povinen učinit v rámci zákonných ustanovení vše, co je možné, aby přispěl k odstranění případných poruch zájezdu a minimalizoval tak vzniklou škodu.

### 14.2

ANEX Tour může situaci napravit poskytnutím náhradní služby stejné nebo vyšší hodnoty. Společnost ANEX Tour však může odmítnout nápravu situace, pokud to vyžaduje nepřiměřené úsilí.

#### 14.3

Pokud ANEX Tour nezjedná nápravu v přiměřené lhůtě stanovené cestujícím, může cestující zjednat nápravu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Lhůtu není třeba stanovit, pokud průvodce nebo ANEX Tour vážně a definitivně odmítne zjednat nápravu nebo pokud je okamžitá náprava odůvodněna zvláštním zájmem cestujícího nebo spolucestujícího.

#### 14.4

Po dobu trvání vady se cena zájezdu snižuje v poměru, v jakém by byla hodnota služby ve stavu bez vady ke skutečné hodnotě v době uzavření smlouvy. V případě pochybností je třeba tuto hodnotu odhadnout.

#### 14.5

Pokud cestující neoznámí nedostatky na cestě neprodleně nebo pokud cestující odmítne přijmout přiměřená a vhodná nápravná opatření, jsou vyloučeny nároky na snížení ceny nebo nárok na náhradu nákladů vzniklých v důsledku vlastních nápravných opatření cestujícího. To zase neplatí, pokud je oznámení zjevně marné nebo nepřiměřené z jiných důvodů.

#### 14.6

Cestující může odstoupit od cestovní smlouvy z důvodu vady, pokud je cesta z důvodu vady výrazně ztížena nebo pokud je cesta pro cestujícího z takového důvodu nepřiměřená a ANEX Tour to pozná. Zrušení zájezdu je přípustné pouze v případě, že ANEX Tour nechala uplynout přiměřenou lhůtu stanovenou cestujícím, aniž by došlo k nápravě.

#### 14.7

V případě vady nebo neuskutečnění zájezdu může cestující požadovat náhradu škody, aniž by tím bylo dotčeno snížení ceny nebo zrušení zájezdu, ledaže by vada zájezdu byla způsobena okolnostmi, za které ANEX Tour neodpovídá. Pokud je zájezd zmařen nebo výrazně ztížen, může cestující požadovat také přiměřenou náhradu v penězích z důvodu zmařeného času dovolené.

#### 14.8

V případě ztráty nebo poškození zavazadla během letu musí cestující neprodleně podat letecké společnosti na letišti příletu hlášení o škodě (P.I.R.). Podle přepravních podmínek leteckých společností je oznámení škody/hlášení o škodě obecně podmínkou pro uplatnění nároku. Hlášení o škodě musí být podáno do 7 dnů od doručení v případě poškozeného zavazadla a do 21 dnů od doručení v případě zpoždění. Cestující by měl rovněž neprodleně informovat místního průvodce v případě ztráty zavazadla, poškození zavazadla nebo nesprávného směrování zavazadla. ANEX Tour nenese žádnou odpovědnost za ztrátu nebo poškození cenností či hotovosti v odbavených zavazadlech. Nároky cestujícího v souvislosti se zavazadly podle "Montrealské úmluvy" tím nejsou dotčeny.

## 15 Odpovědnost, prekluzivní lhůta, promlčecí lhůta

### 15.1

ANEX Tour neodpovídá za narušení služeb, zranění osob a škody na majetku v souvislosti se službami, které jsou pouze zprostředkovány jako služby třetích stran, jako jsou výlety, sportovní akce, návštěvy divadel, pronájem automobilů atd. Tyto služby třetích stran musí být rovněž samostatně označeny jako "služby třetích stran" na potvrzení o zájezdu nebo v katalogu ANEX Tour. Služby třetích stran (např. pronájem automobilů, pojištění atd.), které jsou u příslušných poskytovatelů objednány jako doplněk zájezdu po závazné rezervaci zájezdu, nejsou součástí cestovní smlouvy uzavřené s Anex Tour. Na tyto služby se uzavírá samostatná smlouva s příslušným poskytovatelem.

ANEX Tour však odpovídá za služby, které zahrnují přepravu cestujícího z inzerovaného výchozího místa zájezdu do inzerovaného místa určení, mezipřevahu během zájezdu a ubytování během zájezdu, pokud porušením informačních, vysvětlovacích nebo organizačních povinností ANEX Tour vznikla cestujícímu škoda.

#### 15.2

Za účast na sportovních a jiných prázdninových aktivitách je odpovědný výhradně rekreant. Z bezpečnostních důvodů je rekreant povinen před použitím sportovních zařízení zkontrolovat vybavení a vozidla.

#### 15.3

Smluvní odpovědnost společnosti ANEX Tour za škody jiné než na zdraví je omezena na trojnásobek ceny zájezdu, pokud škoda nebyla cestujícímu způsobena úmyslně nebo z hrubé nedbalosti nebo pokud společnost ANEX Tour odpovídá za škodu, která cestujícímu vznikla výhradně zaviněním poskytovatele služeb. Případné další škody podle Montrealské úmluvy nebo zákona o letecké dopravě zůstávají nedotčeny.

#### 15.4

Pokud se na cestovní službu poskytovanou poskytovatelem služeb vztahují mezinárodní úmluvy nebo na nich založená zákonná ustanovení, podle kterých může nárok na náhradu škody vzniknout nebo být uplatněn pouze za určitých podmínek nebo omezení nebo je za určitých podmínek vyloučen, může se ANEX Tour na tyto skutečnosti odvolat i vůči cestujícímu.

#### 15.5

Veškeré smluvní nároky z důvodu nesmluvního poskytnutí zájezdu musí cestující uplatnit u ANEX Tour do jednoho měsíce od smluvně dohodnutého ukončení zájezdu. Po uplynutí této lhůty lze nároky uplatnit pouze v případě, že cestující nemohl lhůtu dodržet bez vlastního zavinění. V případě nároků na náhradu škody v souvislosti se zavazadly musí být tyto nároky uplatněny do 7 dnů od doručení z důvodu poškození zavazadel a do 21 dnů od doručení z důvodu zpoždění zavazadel.

#### 15.6

Nároky cestujícího na snížení ceny a odškodnění se promlčují do jednoho roku, pokud se nejedná o nároky na náhradu újmy na životě, zdraví a zdraví cestujícího ani o nároky založené na úmyslném nebo hrubě nedbalém zavinění ze strany ANEX Tour nebo zákonného zástupce či zprostředkovatele. Promlčecí lhůta začíná běžet dnem, kdy měl zájezd podle smlouvy skončit.

## 16. pasové, vízové a zdravotní předpisy

#### 16.1

ANEX Tour předpokládá, že cestující je německým občanem, a informuje ho o pasových, vízových a zdravotních předpisech. Pokud ANEX Tour ví, že cestující je občanem členského státu Evropské unie, nebo pokud by si toho ANEX Tour měla být vědoma, bude cestujícího informovat o příslušných pasových, vízových a zdravotních předpisech. Občané jiných zemí si musí příslušné informace obstarat samostatně a na vlastní odpovědnost na příslušném konzulátu. Cestující je povinen dodržovat a řídit se základními informacemi o zájezdu, zejména pasovými, vízovými, devizovými, celními a zdravotními předpisy příslušné země cesty.

**Cestující je zodpovědný za získání a přepravu cestovních dokladů požadovaných úřady, za případné očkování a za dodržování celních a devizových předpisů.**

#### 16.2

Veškeré nevýhody, zejména náklady, které cestujícímu vzniknou v důsledku nedodržení výše uvedených povinností, nese cestující; to neplatí, pokud ANEX Tour neposkytl dostatečné, neúplné nebo žádné informace o informacích v tomto oddíle.

#### 16.3

ANEX Tour neodpovídá za včasné vydání a obdržení potřebných víz příslušným diplomatickým zastoupením, a to ani v případě, že cestující pověřil ANEX Tour jejich získáním, pokud toto zpoždění nezpůsobila ANEX Tour.

## 17. ochrana údajů

#### 17.1

ANEX Tour je správcem nabídek a souvisejících služeb ve smyslu čl. 4 č. 7 GDPR. Odpovědným subjektem ve smyslu spolkového zákona o ochraně osobních údajů je

**ANEX Tour GmbH  
Gladbecker Straße 1-3  
40472 Düsseldorf**

**Právní zástupce:  
Yasir Karaçor**

Pověřence pro ochranu osobních údajů společnosti ANEX Tour můžete kontaktovat prostřednictvím výše uvedených kontaktních kanálů a na adrese [datenschutz@anextour.de](mailto:datenschutz@anextour.de).

#### 17.2

Další osobní údaje musí být zpracovány v rámci procesu rezervace. Jedná se zejména o jméno, adresu, telefonní číslo, e-mailovou adresu ("kontaktní údaje"), datum příjezdu a odjezdu, jakož i ubytování a typ rezervovaného pokoje ("rezervační údaje"). Tyto údaje jsou používány výhradně v souladu se zákonnými požadavky. To znamená, že v souladu se zásadou minimalizace údajů jsou shromažďovány, zpracovávány nebo používány pouze údaje, které jsou nezbytné pro plnění smlouvy mezi stranami. Kromě toho budou vaše údaje použity pouze k naplnění účelu služby. To také znamená, že údaje cestujícího nebudou použity nad rámec těchto účelů, pokud k tomu cestující nedal předchozí souhlas nebo v případě povoleném zákonem.

#### 17.3

Za účelem plnění smlouvy podle čl. 6 odst. 1 věty 1 písm. b GDPR budou údaje předány například leteckým společnostem, hotelům, dopravním společnostem, půjčovnám automobilů, cestovním pojišťovnám, poskytovatelům fakturačních služeb atd., pokud je to nezbytné pro plnění smlouvy. V závislosti na tom, který poskytovatel platebních služeb byl zvolen v procesu objednávky, budou platební údaje shromážděné za účelem zpracování plateb předány úvěrové instituci pověřené platbou a případně poskytovateli platebních služeb pověřenému společností ANEX Tour nebo vybrané platební službě.

V některých případech shromažďují tyto údaje také sami vybraní poskytovatelé platebních služeb, pokud je u nich vytvořen účet. V takovém případě se musí cestující během procesu objednávání přihlásit k poskytovateli platebních služeb svými přístupovými údaji. V tomto ohledu platí zásady ochrany osobních údajů příslušného poskytovatele platebních služeb.

V rámci předávání údajů poskytovatelům rezervovaných služeb mohou být údaje po rezervaci předány poskytovatelům služeb se sídlem v zemi mimo Evropskou unii. K předání osobních údajů těmto společnostem dochází pouze v rámci nutnosti plnění smlouvy. Výslovně upozorňujeme, že tam může převládat nižší úroveň ochrany údajů.

Rádi bychom také upozornili, že předání údajů může být v jednotlivých případech nezbytné také z důvodu právních předpisů nebo pravomocného rozsudku. V takovém případě vychází z čl. 6 odst. 1 věty 1 písm. c GDPR.

#### 17.4

ANEX Tour udržuje aktuální technická opatření k zajištění bezpečnosti údajů, zejména k ochraně osobních údajů před riziky při jejich přenosu a před tím, aby se o nich dozvěděly třetí strany. Za tímto účelem jsou data při všech přenosech šifrována pomocí standardu SSL. Tato opatření jsou přizpůsobena současnému stavu techniky.

#### 17.5

V souvislosti se zpracováním osobních údajů společností ANEX Tour má cestující níže uvedená a popsaná práva. Všechna práva lze obecně uplatnit bezplatně, e-mailem nebo písemně na adrese uvedené v bodě 17.1. Pouze v případě zjevně neopodstatněných nebo - zejména v případě častého opakování - nadměrných požadavků může ANEX Tour v souladu s čl. 12 odst. 5 GDPR buď

- účtovat přiměřený poplatek, který zohledňuje administrativní náklady na poskytnutí informací nebo oznámení nebo na provedení požadovaného opatření, nebo
- ANEX Tour může odmítnout žádost vyřídit.

##### 17.5.1

Cestující může požádat o potvrzení, zda ANEX Tour zpracovává jeho osobní údaje. V takovém případě má cestující právo na informace o jednotlivých údajích uvedených v čl. 15 GDPR.

##### 17.5.2

Cestující může požádat ANEX Tour o opravu nesprávných a doplnění neúplných osobních údajů (čl. 16 GDPR) a za podmínek čl. 17 GDPR o výmaz svých osobních údajů.

##### 17.5.3

Cestující může omezit zpracování svých osobních údajů za podmínek čl. 18 GDPR.

##### 17.5.4

Cestující mohou kdykoli vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů z důvodů vyplývajících z jejich konkrétní situace, pokud se zakládá na právním základě čl. 6 odst. 1 písm. e) nebo f) GDPR.



Osobní údaje pak ANEX Tour nebude dále zpracovávat, pokud neprokáže závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad zájmy, právy a svobodami cestujícího, nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

#### 17.6

Pokud se cestující domnívá, že ANEX TOUR neplní řádně své povinnosti v oblasti ochrany osobních údajů, může se kdykoli obrátit na orgány pro ochranu osobních údajů.

Zemský zmocněnec pro ochranu údajů a svobodu informací - Severní Porýní-Vestfálsko  
P.O. Box 20 04 44  
40102 Düsseldorf  
Telefon: 0211/38424-0  
Fax: 0211/38424-10  
E-mail: [poststelle@ldi.nrw.de](mailto:poststelle@ldi.nrw.de)

## 18 Volba práva, soudní příslušnost

#### 18.1

Smluvní vztah mezi cestujícím a ANEX Tour se řídí výhradně německým právem.

#### 18.2

Výše uvedené ustanovení o volbě práva se nepoužije, pokud a v rozsahu, v jakém smluvně neupravitelná ustanovení mezinárodních dohod vztahujících se na cestovní smlouvu mezi cestujícím a ANEX Tour stanoví něco jiného ve prospěch cestujícího, nebo pokud a v rozsahu, v jakém jsou neupravitelná ustanovení vztahující se na cestovní smlouvu v členském státě EU, jehož je cestující příslušníkem, pro cestujícího příznivější než výše uvedená ustanovení nebo odpovídající německá ustanovení.

#### 18.3

Místem příslušnosti pro soudní řízení proti ANEX Tour je sídlo společnosti v Düsseldorfu.

#### 18.4

V případě soudního řízení proti cestujícímu, který je obchodníkem, právnickou osobou veřejného nebo soukromého práva nebo osobou, jejíž bydliště nebo obvyklé místo pobytu je v zahraničí nebo jejíž bydliště nebo obvyklé místo pobytu není v době soudního řízení známo, je místně příslušné sídlo ANEX Tour v Düsseldorfu.

#### 18.5

Společnost ANEX Tour není připravena účastnit se řízení o řešení sporů před rozhodčí komisí pro spotřebitele.

Pořadatel zájezdu:  
ANEX Tour GmbH  
Gladbecker Straße 1-3  
40472 Düsseldorf

Telefon: +49 (0) 211 781 774 0  
Fax: +49 (0) 211 781 774 99

Generální ředitel: Yasir Karaçor  
HRB 77532  
Stav: 29/04/2024

Přeloženo z originálu cestovní agenturou Invia.cz, a. s. Upozorňujeme, že překlad má pouze informativní charakter. V případě jakýchkoli reklamací a sporů vyplývají vzájemná práva a povinnosti obou stran z originálního znění obchodních podmínek pořadatele.  
<https://www.anextour.de/agb/>