VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO ÚČAST NA ZÁJEZDECH

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech upravují práva a povinnosti smluvních stran ze Smlouvy o zájezdu a 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) zabývající se prodejem zájezdů a tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu nebo jiné Smlouvy uzavřené mezi zákazníkem (rozumí se fyzická nebo právnická osoba nebo osoba, v jejíž prospěch byla Smlouva o zájezdu uzavřena) a cestovní kanceláří ANCORA a jsou platné a účinné od 1. 11. 2026. Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s cestovní kanceláří ANCORA Smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla Smlouva o zájezdu uzavřena, anebo osoba, které byla Smlouva postoupena. Smluvní strany sjednávají, že uzavře-li zákazník Smlouvu o zájezdu ve prospěch třetí osoby a třetí osoba takto nabyté právo dle Smlouvy o zájezdu odmítne, bude plněno osobě, která Smlouvu o zájezdu uzavřela, nedohodne-li se cestovní kancelář ANCORA a zákazník jinak. Bude-li Smlouva o zájezdu uzavřena v jiné než písemné formě, cestovní kancelář ANCORA vystaví zákazníkovi bezprostředně po uzavření takové Smlouvy o zájezdu písemný doklad o uzavření Smlouvy o zájezdu (potvrzení o zájezdu) v souladu s § 2525 zákona č. 89/2012, občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

1. VZNIK A PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

1.1 Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří ANCORA a zákazníkem vzniká na základě Smlouvy o zájezdu uzavřené mezi cestovní kanceláří ANCORA a zákazníkem, přičemž není-li Smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou, dochází k uzavření Smlouvy o zájezdu okamžikem odeslání potvrzení o zájezdu cestovní kanceláři ANCORA či jí zmocněným zástupcem do e-mailové schránky zákazníka či na jeho korespondenční adresu. Zákazník podpisem Smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu (není-li Smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou) potvrzuje, že se před uzavřením Smlouvy o zájezdu seznámil s katalogem, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami, přepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydanými příslušnou přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci Smlouvy o zájezdu (dále jen „Přepravní podmínky“) a případnými zvláštními podmínkami, které jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu, že mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích na cestu a že mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., doklad o pojištění cestovní kanceláře ANCORA proti úpadku a kontakt na místního zástupce pořadatele a že je oprávněn uzavřít Smlouvu o zájezdu i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další spolucestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily.

1.2 Není-li v podrobném vymezení zájezdu stanoveno jinak, zájezdy cestovní kanceláře ANCORA nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

1.3 Není-li v podrobném vymezení zájezdu stanoveno jinak, jsou služby delegáta poskytovány až v destinaci, a to v českém nebo ve slovenském jazyce.

1.4 Obsah Smlouvy o zájezdu je určen katalogem, dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami, přepravními a zvláštními podmínkami přiloženými ke Smlouvě o zájezdu

1.5 Otázky neupravené Smlouvou o zájezdu, Všeobecnými a jinými podmínkami se řídí platnými právními předpisy České republiky, Evropské unie a mezinárodními Smlouvami.

1.6 Tyto Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb. (občanský zákoník), nebo ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu jako i služeb dle individuálního požadavku zákazníka.

2. CENY ZÁJEZDU

2.1 Celková cena zájezdu a výčet všech objednaných doplňkových služeb je uvedena ve Smlouvě o zájezdu. Ceny jsou uvedeny vč. DPH.

2.2 Cena zájezdu je konečná a zahrnuje dopravu, letištní a bezpečnostní taxy, palivový, emisní a enviromentální poplatek, transfery z a na letiště v místě pobytu, ubytování v základním typu pokoje dle popisu v katalogu, stravování podle Smlouvy o zájezdu, služby delegáta a další služby uvedené ve Smlouvě o zájezdu.

2.3. Ceny zájezdů uvedené v nabídkových listech zájezdů nebo v popisech zájezdů na www.ancora.cz byly kalkulovány na základě kurzů devizových trhů ČNB platných ke dni 01. 11. 2026.

2.4. Cestovní kancelář ANCORA je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, pokud písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu odešle zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu na e-mailovou adresu zákazníka uvedenou ve Smlouvě o zájezdu nebo na e-mailovou adresu obchodního zástupce, který zájezd zprostředkoval. Cenu zájezdu podle předchozí věty lze zvýšit jen, dojde-li k některému z následujících důvodů:

a) zvýšení ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající procentu navýšení.

b) zvýší-li se daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle Smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající procentu navýšení.

c) zvýší-li se směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, je cestovní kancelář ANCORA oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně a služeb, jejichž korunová výše je závislá na kurzové změně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je 01. 11. 2026.

d) dodatečné navýšení cen místních lokálních poplatků (např. pobytových, klimatických a turistických nebo jiných podobných tax). Cestovní kancelář ANCORA je v takovém případě oprávněna jednostranně navýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené ceně na osobu. V případě platby těchto poplatků na místě je klient povinen uhradit navýšenou částku v hotovosti dle instrukcí v destinaci.

Zvýšení ceny se vypočte následovně:

ad a) Ceny leteckých zájezdů jsou vázány na cenu leteckého paliva, jehož cena se odvíjí od měsíčního průměru nejvyšších denních cen Jet FOB Barges Rotterdam publikovaných v Platts Oilgram jako Barges FOB Rotterdam Higg. Cena paliva použitá pro kalkulace zájezdů je 600 USD /MT. Pokud se cena leteckého paliva zvýší nad 600 USD/MT, bude cena zvýšena o 50 Kč za každé 1 % nárůstu ceny paliva. Např. při zvýšení ceny paliva o 1 % (= 6 USD) bude nová cena = původní cena + 50 Kč. Ceny autobusových zájezdů jsou vázány na cenu nafty. Cena nafty použitá pro kalkulace zájezdů je 40 Kč / 1 litr. V případě, že by cena nafty vzrostla nad 42 Kč za litr (zdroj kurzy.cz), je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu o příplatek ve výši 30 Kč za každou započatou 1 Kč nárůstu nad kalkulovanou cenu 40 Kč. Např. při zvýšení ceny nafty na 42,50 Kč bude nová cena = původní cena + (3 × 30) Kč

ad b) v případě zvýšení tax nebo jiných služeb poskytovaných třetími stranami CK zvýší cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu. Např. při zvýšení platby o 100 Kč bude nová cena zájezdu = původní cena + 100 Kč

ad c) v případě zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu o více než 10 % oproti kurzu ČNB platnému k 01. 11. roku předcházejícímu roku konání zájezdu, bude cena zvýšena o 1 % za každé 1 % nárůstu kurzu Kč. Např. při zvýšení kurzu o 10,5 % bude nová cena = původní cena × 1,105 Kč

Ve všech výše uvedených případech je zákazník cestovní kanceláře ANCORA povinen do 5 kalendářních dnů ode dne doručení oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit cestovní kanceláři ANCORA rozdíl v ceně zájezdu. Pokud se ceny položek uvedených shora pod písm. a) až d) naopak budou snižovat, tak po překročení stanovených limitů, má zákazník cestovní kanceláře ANCORA právo na snížení ceny zájezdu, a to dle reálné částky, kterou cestovní kancelář ANCORA ušetřila oproti kalkulovaným nákladům. Cestovní kancelář ANCORA má právo odečíst od částky, která má být zákazníkovi vrácena, skutečné administrativní náklady.

2.5. Při zvýšení ceny zájezdu o více než 8 % je zákazník cestovní kanceláře ANCORA oprávněn od Smlouvy o zájezdu písemně odstoupit. Lhůta pro sdělení, zda zákazník cestovní kanceláře ANCORA od Smlouvy odstupuje, činí 5 kalendářních dnů ode dne, kdy bylo zákazníkovi doručeno oznámení cestovní kanceláře ANCORA o zvýšení ceny zájezdu a musí skončit před zahájením zájezdu. Cestovní kancelář ANCORA je v případě zde popsaném povinna zákazníkovi vrátit veškerá přijatá finanční plnění ze Smlouvy o zájezdu. Storno poplatky se v tomto konkrétním případě neuplatní.

2.6. Rozhodný věk dítěte se určuje dle data okamžiku ukončení zájezdu. Ubytování dětí se řídí maximální obsazeností pokoje, kterou stanovuje ubytovatel. U jednotlivých ubytovacích zařízení může být věková hranice dětí stanovena odlišně. Bližší informace je možné nalézt v konkrétní cenové nabídce.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1 Cena zájezdu je splatná před jeho poskytnutím, a to způsobem sjednaným ve Smlouvě o zájezdu. Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo cestovní kanceláři ANCORA (na místě v hotovosti, platební kartou nebo bankovním převodem) nebo u k tomu zmocněného zástupce cestovní kanceláře. Zákazníkova finanční povinnost dle Smlouvy o zájezdu se považuje za splněnou dnem připsání příslušné částky na účet cestovní kanceláře ANCORA. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zálohy nebo doplatku ceny zájezdu zákazníkem má cestovní kancelář ANCORA právo od Smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstupné dle bodu 6.3, přičemž není dotčeno právo cestovní kanceláře ANCORA na náhradu škody.

3.2 Není-li uvedeno jinak, je část ceny zájezdu (záloha) odpovídající 50% z celkové ceny zájezdu splatná při uzavření Smlouvy o zájezdu a zbývající část ceny zájezdu (doplatek) je splatná do 30 dnů před zahájením zájezdu.

3.3 V případě uzavření Smlouvy o zájezdu v režimu „first minute“ je první část ceny zájezdu (1. záloha) ve výši 20% z celkové ceny zájezdu splatná při uzavření Smlouvy o zájezdu, druhá část ceny zájezdu (2. záloha) ve výši 30% z celkové ceny zájezdu je splatná do 60 dnů před zahájením zájezdu a zbývající část ceny zájezdu (doplatek) je splatná do 30 dnů před zahájením zájezdu.

3.4 V případě uzavření Smlouvy o zájezdu v době kratší než 30 dní před začátkem zájezdu je celková cena zájezdu splatná při uzavření Smlouvy o zájezdu

3.5 Poplatky za změnu Smlouvy o zájezdu a za odstoupení od Smlouvy o zájezdu jsou splatné ihned.

3.6 U některých destinací se po příjezdu/ příletu platí místní pobytová taxa, kterou není možné zahrnout do ceny. V případě, že příslušný orgán státu, v němž leží zvolená destinace, rozhodne o zavedení jakéhokoli nového povinného poplatku (např. pobytové taxy) není možné tento poplatek zahrnout do ceny zájezdu a zákazník je povinen jej uhradit přímo na místě. Aktuální informace obdrží zákazník v Komplexním odbavení (pokynech k odjezdu) před odjezdem/ odletem na zájezd.

3.7 Případné slevy, vyhlášené cestovní kanceláří ANCORA po uzavření Smlouvy o zájezdu zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na přiznání zlevněné ceny.

3.8. Zprostředkovatelem plateb formou bankovního převodu a online plateb kartou činěných prostřednictvím webových stránek cestovní kanceláře ANCORA je společnost Comgate a.s., IČ: 27924505, se sídlem Gočárova třída 1754/48b, 500 02 Hradec Králové, E-mail: podpora@comgate.cz, tel: +420 288 288 700.

3.9. V případě platby ceny zájezdu či její části formou

poukazu cestovní kanceláře ANCORA či jiným typem poukazu (cenina, šek) (dále jen „poukaz“), se platba řídí podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými vydavatelem takovéhoto poukazu. V případě odstoupení od Smlouvy se vrací zákazníkovi hodnota poukazu ponížená o příslušné storno poplatky, a to formou nově vystaveného poukazu. Původní poukaz se nevrací. Poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze jej v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od Smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany cestovní kanceláře ANCORA. V případě odstoupení od Smlouvy při použití benefitních poukazů (popř. karet) je výše poukazů ponížená o storno poplatky vrácena benefitní společnosti, jež poukazy vystavila. Benefitní poukazy (popř. karty) lze uplatnit do hodnoty 50 % z celkové ceny zájezdu, maximálně však do výše 12.000 Kč za daný zájezd. Zvýhodněné poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemní sleva) a bonusy cestovní kanceláře ANCORA (není-li uvedeno jinak). Platbu poukazem (cenina, šek, benefitní poukaz, popř. karta) je nutno cestovní kanceláří ANCORA ohlásit předem, nejpozději při rezervaci zájezdu, a to z důvodu, že celkovou výši uplatňovaných poukazů je nutno uvést do Smlouvy o zájezdu. V případě nedodržení této podmínky si cestovní kanceláří ANCORA vyhrazuje právo poukazy neakceptovat.

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 zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu

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 se Smlouvou o zájezdu 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 ve Smlouvě o zájezdu a dalších dokumentech před nepovolanými osobami

h) právo obdržet před uzavřením Smlouvy o zájezdu příslušný formulář dle vyhl. č. 122/2018 Sb., text všeobecných smluvních podmínek, obecné údaje o pasových a vízových požadavcích na cestu, zdravotní požadavky na cestu, kontakt na místního zástupce pořadatele a doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny a způsob oznámení pojistné události (na vyžádání)

i) právo být informován o totožnosti provozujícího leteckého dopravce, pokud je již znám

j) 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 ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán

k) právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu – věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, www.coi.cz

4.2 K základním povinnostem zákazníka patří:

a) poskytnout cestovní kanceláří ANCORA součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve Smlouvě a předložit doklady požadované cestovní kanceláří 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 Smlouvy o zájezdu bez dohledu a doprovodu zákonného zástupce podmíněno písemným souhlasem zákonného zástupce s uzavřením Smlouvy o zájezdu

c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 2 a 3.

d) převzít od cestovní kanceláře ANCORA doklady potřebné pro čerpání služeb (komplexní odbavení), řádně si je zkontrolovat, řídit se jimi a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.). Doporučuje se ověřit si 24 hodin před odletem/odjezdem letové časy/časy a místo odjezdu busu

e) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu

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 nenese žádnou odpovědnost za následky, které klient způsobil vlastní nezodpovědností. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník

g) zaplatit dle uzavřené Smlouvy o zájezdu sjednanou cenu zájezdu v termínech dle pokynů cestovní kanceláře

h) veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bez zbytečného odkladu po jejich zjištění nejlépe na místě 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 Smlouvy o zájezdu

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, RUŠENÍ ZÁJEZDU

5.1 Cestovní kancelář ANCORA si ve smyslu ust. § 2531 odst. 1 občanského zákoníku, vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn Smlouvy o zájezdu, které budou zákazníkovi oznámeny v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny Smlouvy o zájezdu nezakládají právo zákazníka na odstoupení od Smlouvy o zájezdu.

5.2 Nutí-li vnější okolnosti cestovní kancelář ANCORA podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li cestovní kancelář ANCORA splnit zvláštní požadavky zákazníka (sjednané ve Smlouvě o zájezdu), může zákazník návrh přijmout nebo může od Smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě 5 dnů (není-li v konkrétním případě ze strany cestovní kanceláře ANCORA stanovena lhůta delší), která musí skončit před zahájením zájezdu, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží cestovní kancelář ANCORA zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od Smlouvy o zájezdu, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy o zájezdu, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy o zájezdu v určené lhůtě platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu, lhůta, během níž může pořadatel odstoupit od Smlouvy o zájezdu a výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Dojde-li v důsledku změny Smlouvy o zájezdu dle tohoto bodu ke snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

5.3 Cestovní kancelář ANCORA může zájezd zrušit nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů a za podmínky, že tuto skutečnost zákazníkovi oznámila v téže lhůtě, tj. nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Cestovní kancelář ANCORA může dále zájezd zrušit, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. Dojde-li ke zrušení zájezdu dle tohoto bodu a odstoupení od Smlouvy, cestovní kancelář ANCORA vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká jí však vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

6. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, ODSTUPNÉ, POSTOU-PENÍ SMLOUVY

6.1 Zákazník může před zahájením zájezdu od Smlouvy o zájezdu odstoupit vždy, avšak cestovní kancelář ANCORA jen tehdy, byl-li zájezd zrušen (bod 5.3), anebo porušil-li zákazník svou povinnost (bod 4.2). Účinky odstoupení od Smlouvy o zájezdu nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Vyjma důvodů odstoupení od Smlouvy o zájezdu uvedených v bodu 6.2 je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláři ANCORA, v souvislosti s odstoupením, odstupné podle bodu 6.3. Při odstoupení od Smlouvy o zájezdu je cestovní kanceláři ANCORA povinna zákazníkovi bezodkladně, nejpozději do 14 dnů po ukončení závazků ze Smlouvy, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem, snížené o případné odstupné.

6.2 Zákazník, v souvislosti s odstoupením, není povinen platit cestovní kanceláři ANCORA odstupné dle bodu 6.3 v těchto případech:

a) pokud nepřijme návrh cestovní kanceláře ANCORA na změnu Smlouvy o zájezdu

b) cestovní kancelář ANCORA nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala

c) pokud cestovní kancelář ANCORA odstoupila od Smlouvy o zájezdu poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků

d) pokud cestovní kancelář ANCORA odstoupila od Smlouvy poté, co jí v plnění závazků bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu

6.3 Odstoupí-li zákazník od Smlouvy o zájezdu a důvodem odstoupení zákazníka od Smlouvy není žádný z důvodů uvedených v bodě 6.2 je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři ANCORA odstupné ve výši:

- do 65. dne před odletem/ odjezdem - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 1.500 Kč za osobu
- od 64. dne do 50. dne před odletem/ odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 20% z konečné ceny sjednané Smlouvou o zájezdu
- od 49. dne do 30. dne před odletem/ odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 35% z konečné ceny sjednané Smlouvou o zájezdu
- od 29. dne do 21. dne před odletem/ odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z konečné ceny sjednané Smlouvou o zájezdu
- od 20. dne do 15. dne před odletem/ odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70% z konečné ceny sjednané Smlouvou o zájezdu
- od 14. dne do 10. dne před odletem/ odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80% z konečné ceny sjednané Smlouvou o zájezdu
- od 9. dne do 5. dne před odletem/ odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 90% z konečné ceny sjednané Smlouvou o zájezdu
- od 4 dnů a méně před odletem/ odjezdem a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší-li zájezd v den odletu/ odjezdu, nedostaví se k odjezdu/ odletu nebo odjezd/odlet zmešká, či nevyčerpá službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od Smlouvy o zájezdu nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle bodu 4.2 písm. d) a e) skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100% z konečné ceny sjednané Smlouvou o zájezdu.

6.4 Doporučujeme, aby zákazník oznámení o odstoupení od Smlouvy zákazník 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.

6.5 Cestovní kancelář ANCORA má právo jednostranně započíst odstupné proti pohledávce zákazníka z titulu vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.

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

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 Právo zákazníka na postoupení Smlouvy o zájezdu:

Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník Smlouvu o zájezdu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči cestovní kanceláři ANCORA účinná, doručí-li jí zákazník včas oznámení o změně v osobě zákazníka v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou Smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. Cestovní kancelář ANCORA nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením Smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení Smlouvy o zájezdu, a tyto náklady zákazníkovi doloží. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které cestovní kanceláři ANCORA v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek cestovní kanceláře ANCORA a poplatek za změnu letenky). Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle původní Smlouvy využívala speciální nabídku např. „slevu za včasný nákup“, ke které dochází až po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít či slevu čerpat, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána výhradně na konkrétní osoby uvedené ve Smlouvě, jimž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné na jiné osoby, tzn. že nový zákazník vstupující do práv ze Smlouvy o zájezdu je, vedle dodatečných nákladů, které cestovní kancelář ANCORA v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vznikly, povinen v takovém případně před zahájením zájezdu uhradit rovněž rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu. Měl-li původní zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované cestovní kanceláří ANCORA, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.

6.10 Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka. V případě změny jména cestujícího (pokud je to ze strany CK možné) účtuje cestovní kancelář poplatek 500 Kč za každou změnu.

7. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU (REKLAMAČNÍ ŘÁD), ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

7.1 Cestovní kancelář ANCORA odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

7.2 V případě, že zájezd neprobíhá dle smluvních podmínek a rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno ve Smlouvě o zájezdu, 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.

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 Smlouva o zájezdu 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 Smlouvy o zájezdu, 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 pověřený pracovník cestovní kanceláře ANCORA 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 kanceláří 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 pověřený pracovník cestovní kanceláře ANCORA 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 kanceláří ANCORA od Smlouvy odstoupit. Promlčecí doba pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

7.7 Cestovní kancelář ANCORA nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve Smlouvě o zájezdu, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objednal 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 major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě, kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří 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. Reklamaci 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 příletu 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 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.

7.10 V případě, že dojde mezi cestovní kanceláří ANCORA a zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu ze Smlouvy o zájezdu, kupní Smlouvy nebo ze Smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@ coi.cz, Web: adr.coi.cz.

Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet, a je spotřebitelem, může k řešení eventuálního sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na http://ec.europa.eu/odr.

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, 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 uskuteční pouze zčásti.

Cestovní kancelář ANCORA je povinna předat zákazníkovi současně se Smlouvou o zájezdu 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 dobu 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 kanceláři 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 Smlouvy o zájezdu. Cestovní pojištění je možné

sjednat pouze při uzavírání Smlouvy o zájezdu, není možné je uzavřít dodatečně.

10. DALŠÍ PODMÍNKY

Další podmínky mimo jiné blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných Smlouvou o zájezdu 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 většině případů považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, rozkládací křeslo, palanda nebo lehátko. Zahájením zájezdu se rozumí první úkon vyplývající ze Smlouvy o zájezdu, 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 prostupnost mezi jednotlivými místnostmi.

10.4. Doprava

Zahájením zájezdu se rozumí první úkon vyplývající ze Smlouvy o zájezdu, většinou odbavení u přepážky letecké společnosti nebo nástupem do autobusu. Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě nebo autobusové přepravě si cestovní kancelář ANCORA vyhrazuje právo změny místa odletu a trasy letu (možnost mezipřistání u letecké společnosti, typu letadla a letového plánu nebo trasy cesty u přepravní autobusové společnosti). Časy odletu/ odjezdu a příletu/ příjezdu jsou uvedeny v elektronických cestovních dokladech. Informace k odletu (odbavení)/ odjezdu autobusu zasílá cestovní kancelář ANCORA elektronickou formou (e-mailem) nebo případně SMS zprávou. K nástupu do letadla/ autobusu je zákazník povinen dostavit se v čase, který je uveden na palubní vstupence a na jízdence. Změny letových časů se mohou uskutečnit i krátkodobě (v některých případech i několik hodin před odletem) a zpoždění jsou v posledních letech běžná. Je to způsobeno nejenom počasím, ale zejména přeplněním vzdušných koridorů. Cestovní kancelář ANCORA usiluje o nejvyšší možnou míru vyloučení těchto rušivých vlivů a prosí v případě změny odletových časů, popř. zpoždění, o pochopení. Všichni cestující jsou povinni dodržet podmínky letecké/ autobusové přepravy stanovené konkrétní leteckou společností nebo autobusovou společností, která zajišťuje v daném případě přepravu. Cestovní kancelář ANCORA si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z přepravy nebo z celého zájezdu (odstoupení CK od Smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinnosti ze strany zákazníka), pokud svým jednáním a chováním narušuje jejich chod, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu. Cestovní kancelář ANCORA prosí o pochopení pro toto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené a přepravy ostatních cestujících, jakož i ochrana pracovníků společnosti. Cestující je povinen dodržovat během přepravy zákaz kouření.

10.5 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.

10.6 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 směrnicemi hotelu a budete s nimi seznámeni po příletu ve Vašem hotelu. U ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky či kuchyňské kouty 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 zkonzumované 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.

10.7 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. **10.8** Bazény

Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívaný 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.

10.9 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.

10.10 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.

10.11 Víza a pasy

Držitelé cestovních dokladů jiných státu 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.

10.12 Mimořádná a protiepidemická opatření

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, k omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravovacích, ubytovacích a dalších služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, bazénů, sportovišť, atrakcí atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rozestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších atraktivit v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka a dalších cestujících, v jejichž prospěch byla tato Smlouva o zájezdu uzavřena, na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, i materiální újmy či právo na odstoupení od Smlouvy o zájezdu.

11. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

11.1 Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář ANCORA zpracovává osobní údaje, které zákazník cestovní kanceláři ANCORA poskytl či poskytne v souvislosti s jednáním o Smlouvě o zájezdu, jejím uzavřením a plněním a dále osobní údaje, které cestovní kancelář ANCORA shromáždí v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi. Cestovní kancelář ANCORA zpracovává kontaktní a identifikační údaje zákazníka a další informace uvedené ve Smlouvě o zájezdu nebo shromážděné v souvislosti s jejím plněním

11.2 Zákazník nemá dle žádného právního předpisu povinnost poskytnout cestovní kanceláři ANCORA své osobní údaje, poskytnutí osobních údajů zákazníkem je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřena ani plněna Smlouva o zájezdu či jiná Smlouva uzavřená mezi zákazníkem a cestovní kanceláří ANCORA. Pokud zákazník sdělí cestovní kanceláři ANCORA informace týkající se jeho zdravotního stavu, bere na vědomí a uzavřením Smlouvy s cestovní kanceláří ANCORA výslovně souhlasí s tím, že cestovní kancelář ANCORA bude takové citlivé osobní údaje

zpracovávat v souladu s tímto čl. 11, konkrétně k účelům podle čl. 11.4 (a) a 11.4 (b).
11.3 Cestovní kancelář ANCORA při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy, především Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („GDPR“) a dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků. Cestovní kancelář ANCORA bude zpracovávat osobní údaje zákazníka automatizovaně v rámci elektronické databáze i manuálně v listinné podobě.
11.4 Osobní údaje zákazníka bude cestovní kancelář ANCORA zpracovávat pouze k těmto účelům:
a) poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejícím, včetně jednání o Smlouvě o zájezdu či její změně a plnění Smlouvy o zájezdu na základě čl. 6. odst. 1 písm. b) GDPR
b) ochrana práv a právem chráněných zájmů cestovní kanceláře ANCORA, zejména určení, výkon nebo obhajoba právních nároků cestovní kanceláře ANCORA na základě čl. 6. odst. 1 písm. f) GDPR
c) dodržení právní povinnosti cestovní kanceláře ANCORA stanovené obecně závazným právním předpisem na základě čl. 6. odst. 1 písm. c) GDPR (např. povinnost cestovní kanceláře ANCORA uchovávat daňové doklady dle příslušných zákonů)
d) obchodní a marketingové účely na základě čl. 6. odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu cestovní kanceláře ANCORA
11.5 K obchodním a marketingovým účelům podle článku 11.4(d) mohou být osobní údaje zákazníka zpracovávány pouze za předpokladu, že zákazník nevyjádří svůj nesouhlas (předem či následně) s takovým postupem.
11.6 Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:
a) k účelu podle článku 11.4(a) budou osobní údaje zákazníků zpracovávány pouze do konce kalendářního roku, ve kterém dojde ke splnění příslušné Smlouvy o zájezdu (nebo jejímu zániku z jiného důvodu);
b) k účelu podle článku 11.4(b) budou osobní údaje zpracovávány pouze do konce 5. kalendářního roku následujícího po splnění příslušné Smlouvy o zájezdu (nebo jejího zániku z jiného důvodu) a v případě, že zákazník v uvedené době zahájí proti cestovní kanceláři ANCORA soudní řízení, po dobu trvání takového soudního řízení a dále po dobu 3 kalendářních měsíců od jeho ukončení;
c) k účelu podle článku 11.4(c) budou osobní údaje zpracovávány pouze po dobu trvání příslušné právní povinnosti cestovní kanceláře ANCORA;
d) k účelu podle článku 11.4(d) budou osobní údaje zpracovávány pouze do doby, než zákazník vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.
11.7 Nejpozději do 3 kalendářních měsíců po uplynutí doby zpracování podle článku 11.6 budou příslušné osobní údaje, u kterých pominul účel jejich zpracování, zlikvidovány či anonymizovány. Anonymizací osobního údaje se rozumí odstranění identifikátorů (všech či některých) zákazníka v takovém rozsahu, že je trvale a nenávratně znemožněna jeho identifikace. Zpracovávané informace v důsledku provedené anonymizace přestanou mít charakter osobního údaje.
11.8 Za účelem uvedeným v článku 11.4(a) bude cestovní kancelář ANCORA v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka třetím osobám, které budou zákazníkovi poskytovat sjednané služby nebo poskytnutí takových služeb zprostředkovávat. Tito příjemci osobních údajů budou osobní údaje zákazníka zpracovávat jako správci odpovídající za prováděné zpracování. Zejména se jedná o následující příjemce:
a) provozovatel zařízení, ve kterém má být zákazník ubytován;
b) poskytovatel služeb letecké a autobusové přepravy;
c) pojišťovna spolupracující s cestovní kanceláří ANCORA, pokud byla se zákazníkem sjednána služba cestovní pojištění;
d) zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednána služba zajištění víza.
11.9 Osobní údaje zákazníka mohou být dále v nezbytném rozsahu předávány zpracovateli, se kterým cestovní kancelář ANCORA uzavřela Smlouvu o zpracování osobních údajů. Jedná se zejména o osoby, které zákazníkům poskytují delegátský servis a obchodní zástupci cestovní kanceláře ANCORA.
11.10 Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář ANCORA může jeho osobní údaje poskytnout dožadujícímu orgánu veřejné moci (např. soud či Policie ČR), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.
11.11 Při zpracování osobních údajů podle čl. 11.8 a 11.9 bude docházet k předávání osobních údajů do třetích zemí, ve kterých si zákazník objednal ubytování či poskytnutí jiné služby. Cestovní kancelář ANCORA vyvine maximální úsilí, aby bylo zajištěno bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání do třetí země. Zákazník nicméně bere na vědomí, že pokud si objedná zájezd, pobyt či jiné služby cestovního ruchu v zemi mimo Evropskou unii či Evropský hospodářský prostor, ve vztahu, ke které neexistuje rozhodnutí Evropské komise podle čl. 45 odst. 3 GDPR, budou jeho osobní údaje předány do dané třetí země příslušnému správci podle čl. 11.8 těchto podmínek. Uzavřením Smlouvy s cestovní kanceláří ANCORA zákazník výslovně souhlasí s tím, že osobní údaje budou do dané třetí země předány i v případě, že nejsou poskytovány vhodné záruky podle čl. 46 GDPR, a nelze tedy zaručit řádnou a odpovídající ochranu předávaných osobních údajů.
11.12 Zákazník má v souvislosti se zpracováním osobních údajů celou řadu práv, včetně práva požadovat od cestovní kanceláře ANCORA přístup ke svým osobním údajům (za podmínek čl. 15 GDPR), jejich opravu nebo výmaz (za podmínek čl. 16 nebo čl. 17 GDPR), popřípadě omezení zpracování (za podmínek čl. 18). Za podmínek uvedených v čl. 20 GDPR může zákazník uplatnit právo na přenositelnost údajů. Za podmínek uvedených v čl. 21 GDPR má zákazník právo vznést námitku proti prováděnému zpracování. Dotazy ohledně zpracování osobních údajů mohou zákazníci adresovat na emailovou adresu ancora@ancora.cz.
11.13 Zákazník, který zjistí nebo se domnívá, že cestovní kancelář ANCORA provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může požádat cestovní kancelář ANCORA o vysvětlení nebo požadovat, aby cestovní kancelář ANCORA odstranila takto vzniklý stav. Jestliže bude žádost uživatele shledána oprávněnou, cestovní kancelář ANCORA neprodleně odstraní závadný stav.
11.14 Objednávkou zájezdu a uzavřením Smlouvy o zájezdu či jiné Smlouvy zákazník potvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku. V případě, že zákazník uzavírá Smlouvu o zájezdu i ve prospěch třetí osoby, podpisem Smlouvy potvrzuje, že je oprávněn poskytnout cestovní kanceláři ANCORA její osobní údaje a že tato osoba byla seznámena s informacemi o zpracování osobních údajů dle čl. 11.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1 Tyto Všeobecné podmínky jsou platné a účinné od 1. 11. 2026 s tím, že ruší platnost všech Všeobecných podmínek předchozích. Zákazníci potvrzují podpisem Smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu (není-li Smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou), že jsou jim Všeobecné podmínky, katalog, případné dodatečné nabídky, Přepravní podmínky a případné zvláštní podmínky, které jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu cestovní kanceláře ANCORA o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny, nejlépe pokud je to možno do doby uzavření Smlouvy o zájezdu se zákazníkem. Pokud dojde ke změnám uvedených skutečností, cestovní kancelář ANCORA přijme taková vhodná opatření, aby byl zákazník se změnami seznámen již v době nabídky služeb. U Smluv o zájezdu již uzavřených cestovní kancelář ANCORA informuje zákazníka vhodným způsobem o těchto změnách ve lhůtách stanovených právními předpisy nebo těmito Všeobecnými podmínkami s důsledky z toho vyplývajícími. Cestovní kancelář ANCORA si vyhrazuje právo na tiskové chyby.
12.2 Je-li nebo stane-li se kterékoliv ustanovení Smlouvy o zájezdu, těchto Všeobecných podmínek, Přepravních podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást Smlouvy o zájezdu, neplatným nebo nevymahatelným, nebude tím dotčena platnost ani vymahatelnost kteréhokoliv ustanovení Smlouvy o zájezdu, Všeobecných podmínek, Přepravních podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást Smlouvy o zájezdu.