Všeobecné cestovní podmínky společnosti ANEX Tour GmbH

Následující cestovní podmínky se stávají součástí smlouvy o zájezdu uzavřené mezi cestujícími (dále jen „cestující“) a společností ANEX Tour GmbH (dále jen „ANEX Tour“).

Tyto podmínky platí rovněž pro nabídky zájezdů prodávané pod značkami ANEX Tour, „BUCHER Reisen, Neckermann Reisen“ a „ÖGER TOURS“ a pro dynamicky sestavované zájezdy (dále jen „XANE, XOGE, XBUC a XNEC, společně X-produkty“). X-produkty jsou „flexibilní cestovní balíčky“. Podle individuálního požadavku cestujícího zasílá ANEX Tour v reálném čase poptávku různým leteckým společnostem. Teprve poté se kalkuluje a vypočítá celková cena zájezdu, která se skládá z různých složek (let, hotel, transfer atd.). U každé rezervační poptávky X-produktů se cena může změnit, protože zájezd se aktuálně sestavuje až v okamžiku poptávky. Proto může i v průběhu rezervace docházet ke krátkodobým cenovým výkyvům mezi první poptávkou a pozdějším zobrazením ceny před podáním závazného rezervačního prohlášení.

1. Katalogy a další zveřejněné popisy zájezdů společnosti ANEX Tour

1.1
Údaje uvedené společností ANEX Tour v aktuálně zveřejněných katalozích, popisech zájezdů nebo v telemédiích (všechny společně nebo jednotlivě dále jen „prospekt“) jsou závazné. Údaje o vlastnostech zájezdu však před uzavřením smlouvy o zájezdu podléhají výhradě změny podle následujících ustanovení. Zejména cenové údaje podléhají výhradě úpravy z důvodu zvýšení nákladů na přepravu, poplatků za určité služby, jako jsou přístavní nebo letištní poplatky, změny směnných kurzů platných pro daný zájezd po zveřejnění prospektu, nebo pokud je zájezd požadovaný cestujícím a uvedený v prospektu po jeho zveřejnění dostupný pouze nákupem dodatečných kontingentů.

1.2
Zveřejněním nových prospektů pozbývají platnosti všechny dosavadní prospekty se stejnými cíli a termíny zájezdů.

1.3
Cestující si může se společností ANEX Tour individuálně sjednat služby odlišné od prospektu.

2. Uzavření smlouvy o zájezdu

2.1
Cestující rezervací závazně nabízí společnosti ANEX Tour uzavření smlouvy o zájezdu. Přihlášku k zájezdu může cestující podat telefonicky, online, e-mailem nebo prostřednictvím zprostředkovatelů (kamenné cestovní kanceláře, online cestovní portály atd.). ANEX Tour se může svobodně rozhodnout, zda nabídku cestujícího přijme. Přijme-li ANEX Tour nabídku, vzniká smlouva doručením prohlášení o přijetí, tedy potvrzení rezervace, cestujícímu.

2.2
O přijetí nabídky ze strany ANEX Tour je cestující informován zasláním potvrzení zájezdu, dokladu o pojištění pro případ úpadku (zajištění peněz zákazníků) a faktury.
Smlouva se společností ANEX Tour vzniká se všemi cestujícími uvedenými v potvrzení rezervace pod rezervačním číslem přiděleným společností ANEX Tour.

2.3
Potvrzení zájezdu obsahuje mimo jiné údaje o ceně zájezdu, výši zálohy, splatnosti doplatku, místech určení zájezdu, dopravních prostředcích, ubytování, stravování, trase zájezdu, případně návštěvách, výletech a dalších službách zahrnutých v ceně zájezdu, termínech zájezdu, místech odjezdu a návratu, případně o minimálním počtu účastníků potřebném k uskutečnění zájezdu a případně o zvláštních přáních cestujícího. Potvrzení zájezdu může u jednotlivých bodů odkazovat i na údaje v prospektu, který má cestující k dispozici.

2.4
Liší-li se obsah potvrzení zájezdu/faktury od obsahu rezervace, jde o odmítnutí nabídky cestujícího spojené s novou nabídkou ANEX Tour, kterou je ANEX Tour vázána po dobu 10 dnů. Smlouva vzniká na základě této nové nabídky, pokud cestující ve lhůtě 10 dnů výslovně prohlásí, že ji přijímá, což může učinit i konkludentně zaplacením zálohy nebo ceny zájezdu. Uvedená úprava neplatí, pokud se potvrzení zájezdu a faktura od rezervace neodchylují shodně.

2.5
Při rezervaci je nutno uvést data narození spolucestujících dětí cestujícího. U cenových slev závislých na věku, jako je např. dětská sleva nebo bezplatná účast malých dětí, je rozhodující věk dítěte ke dni návratu ze zájezdu.

2.6
Má-li být rezervován zahraniční zájezd nezletilé osoby bez doprovodu dospělých, musí se cestující před rezervací informovat u ANEX Tour, jak lze navázat přímé spojení s dítětem nebo s osobou odpovědnou za dítě v místě jeho pobytu.

2.7
Nejsou-li při uzavření smlouvy o zájezdu ještě známy jednotlivé vlastnosti cestovních služeb a má-li je ANEX Tour smět dodatečně stanovit, vyjádří se to v potvrzení zájezdu tím, že jsou tyto vlastnosti uvedeny jako dosud neznámé.

3. Let

a) Totožnost provozujícího leteckého dopravce a letové časy

a.1

ANEX Tour je zásadně povinna informovat cestujícího při rezervaci o totožnosti provozující letecké společnosti (společností) u všech leteckých přeprav poskytovaných v rámci rezervovaného zájezdu. Není-li provozující letecká společnost při rezervaci ještě známa, sdělí ANEX Tour cestujícímu leteckou společnost, resp. letecké společnosti, která let pravděpodobně provede, resp. které let pravděpodobně provedou. Jakmile ANEX Tour ví, která letecká společnost let provede, neprodleně o tom cestujícího informuje. Změní-li se uvedená provozující letecká společnost, je cestující o změně neprodleně informován.

a.2

Uvádí-li potvrzení zájezdu, že přesné letové časy ještě nejsou známy, znamená to, že přesné časy odletu a zpátečního letu nejsou sjednány a ANEX Tour má k dodatečnému stanovení času odletu a zpátečního letu vždy k dispozici celý uvedený den cesty.

a.3

ANEX Tour upozorňuje, že u přímých letů může z leteckých a programových důvodů docházet k mezipřistáním.

a.4

ANEX Tour informuje cestujícího včas před začátkem zájezdu o dodatečně stanovených vlastnostech zájezdu, zejména o časech odletu a příletu.

b) Letecká přeprava

b.1.

Zásadně platí letové časy uvedené v cestovních dokladech. Změny letových časů nebo trasy, jakož i výměna plánovaného letadla a nasazení dalšího leteckého dopravce jsou přípustné a možné i v krátké lhůtě. ANEX Tour bude cestujícího informovat bezprostředně poté, co se o takové změně letového řádu dozví. V místě pobytu se tak stane vyvěšením na informačních tabulích v příslušných hotelích nebo prostřednictvím místní delegátské agentury. Bez ohledu na to je cestující povinen se 24 hodin před plánovaným časem odletu informovat o časech zpátečního letu a transferu telefonicky u místního delegáta, resp. pomocí informační tabule.

b.2.

Nejsou-li služby delegáta součástí plnění, např. proto, že si cestující u ANEX Tour rezervoval pouze let bez dalších služeb, je cestující povinen si nejpozději 24 hodin před zpátečním letem nechat od provozující letecké společnosti potvrdit přesný čas zpátečního letu.

b.3.
Bezplatný limit zavazadel u zájezdu stanovuje příslušná provozující letecká společnost a řídí se rezervovaným druhem zájezdu (ANEX nebo XANE). U zájezdů je pro každého cestujícího zahrnuto jedno zavazadlo a jedno příruční zavazadlo. Bezplatný limit zavazadel pro malé děti (do 1,99 roku) bez nároku na vlastní sedadlo se liší podle letecké společnosti. Dotazy v této věci je proto nutno směřovat na provozující leteckou společnost. Totéž platí pro přihlášení dodatečných zavazadel.
Případné léky pro vlastní potřebu a cennosti je nutno přepravovat výhradně v příručním zavazadle v souladu s platnými bezpečnostními předpisy. Přepravovat v příručním zavazadle nebezpečné předměty, jako jsou např. nůžky nebo pilníky na nehty, je zpravidla zakázáno a závisí na příslušných předpisech provozující letecké společnosti.
Je nutno dodržovat předpisy leteckých společností pro přepravu tekutin v příručním zavazadle. Veškeré tekutiny bez výjimky musí být uloženy v k tomu určených nádobách o objemu 100 ml v průhledném uzavíratelném sáčku o maximálním objemu jeden litr. Patří sem jak tekutiny z oblasti potravin, jako je speciální výživa, jídlo a nápoje, tak veškeré tekuté výrobky pro péči o tělo a kosmetiku.
K tekutinám patří i dětská výživa, jako je odstříkané mateřské mléko nebo kaše, které však lze přepravovat nad rámec maximálního množství běžných tekutin. S sebou lze vzít tolik jídla a tekutin, kolik je potřeba k zásobení malého dítěte po dobu letu včetně případných zpoždění letu. Předpokladem je samozřejmě přítomnost miminka nebo malého dítěte, které není starší 1,99 roku.

b.4.
Uzávěrka odbavení u přepážky je nejpozději 120 minut před uvedeným časem odletu. Nedostaví-li se cestující do tohoto okamžiku, je provozující letecká společnost oprávněna přidělit místo k sezení jinému cestujícímu.

b.5.
Přeprava těhotných nebo nemocných osob může být odmítnuta na základě platných bezpečnostních předpisů provozující letecké společnosti. Z tohoto důvodu musí být ANEX Tour neprodleně informována o existujícím těhotenství nebo onemocnění, aby bylo možné v jednotlivém případě (např. i u onemocnění vzniklého v místě pobytu, které by mohlo ovlivnit způsobilost k letu) případná omezení přepravy vyjasnit s provozující leteckou společností.

b.6.
Nároky v případech odepření nástupu na palubu, zrušení a zpoždění letu podle nařízení EU č. 261/2004 je nutno uplatňovat nikoli vůči pořadateli, ale výhradně vůči příslušné provozující letecké společnosti.

4. Platební podmínky

4.1
K zajištění peněz zákazníků uzavřela ANEX Tour pojištění pro případ úpadku u Německého fondu pro zajištění zájezdů (Deutscher Reisesicherungsfonds, DRSF). Doklad o pojištění je uveden na potvrzení. Z potvrzení dále vyplývají částky zálohy a doplatku a případně stornopoplatků.

4.2
Po obdržení potvrzení zájezdu / faktury a dokladu o pojištění je do jednoho týdne splatná záloha ve výši 30 % celkové ceny zájezdu. U rezervací X-produktů je nutno zaplatit zálohu ve výši 40 % celkové ceny zájezdu. Přesná výše zálohy je uvedena na faktuře. Dodatečné náklady na případně sjednaná pojištění jsou splatné okamžitě s vystavením faktury.

4.3
Doplatek po odečtení zaplacené zálohy je splatný bez další výzvy nejpozději 30 dnů před nástupem na zájezd, pokud ANEX Tour zájezd předtím nezrušila z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků podle bodu 13.1 VOP.

4.4
Je-li mezi datem faktury a nástupem na zájezd méně než 30 dnů, je celková cena zájezdu 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 které může účtovat banka zákazníka. Při platbě kreditní kartou musí cestující/držitel karty dbát na denní limit své banky.

4.6
Cenu zájezdu lze s účinkem splnění uhradit výhradně společnosti ANEX Tour, i když byla rezervace provedena prostřednictvím zprostředkovatele. Přijímání plateb zprostředkovatelem je vyloučeno.

4.7
Při nedodržení sjednané lhůty splatnosti ANEX Tour cestujícímu platbu připomene upomínkou se stanovením dodatečné lhůty. ANEX Tour je oprávněna účtovat za dodatečné náklady/náklady na zpracování vzniklé upomínkou paušální poplatek za upomínku ve výši 5,00 EUR.

4.8
Není-li cena zájezdu před nástupem na zájezd uhrazena v plné výši, je ANEX Tour oprávněna smlouvu o zájezdu zrušit a uplatnit vůči cestujícímu nárok na náhradu škody ve výši příslušného paušálního odstupného (stornopoplatku podle bodu 11), pokud ANEX Tour cestujícímu předtím bezvýsledně stanovila v upomínce přiměřenou dodatečnou lhůtu. Stanovení dodatečné lhůty není nutné v případech podle § 323 odst. 2 BGB.

5. Rozsah služeb / změny

5.1
Rozsah smluvní povinnosti plnění ANEX Tour vyplývá z uzavřené smlouvy o zájezdu.

5.2
ANEX Tour si vyhrazuje právo provést změny nebo odchylky jednotlivých podstatných cestovních služeb od smluvně sjednaných cestovních služeb, které se stanou nezbytnými po uzavření smlouvy, které ANEX Tour nezpůsobila v rozporu s dobrou vírou a jejichž rozsah není tak podstatný, aby byl narušen celkový charakter zájezdu. O takové přípustné změně ANEX Tour cestujícího informuje neprodleně poté, co se dozví o důvodu změny.

5.3
V případě podstatné změny hlavní cestovní služby je cestující, s výhradou jiných práv z vadného plnění, oprávněn buď změnu přijmout, bezplatně od smlouvy o zájezdu odstoupit, nebo požadovat účast na náhradním zájezdu, pokud ANEX Tour takový zájezd nabídla. Odstoupení nebo využití náhradního zájezdu je nutno oznámit ANEX Tour neprodleně poté, co se cestující o změně zájezdu dozví. Pokud cestující na změnu smlouvy nezareaguje, považuje se oznámená změna za přijatou.

5.4
Musí-li být z podnětu ANEX Tour nebo letecké společnosti let nebo jízda uskutečněna z jiného nebo do jiného místa určení/letiště, než bylo smluvně sjednáno, uhradí ANEX Tour náklady na náhradní přepravu (do výše jízdného za vlak 2. třídy) do smluvně sjednaného místa určení/letiště.

5.5
Přeje-li si cestující po nástupu na zájezd prodloužit délku pobytu, obrátí se včas na delegáta. Delegát ověří zejména dostupnost pokoje a/nebo dostupnost míst ve zpátečním letu. Bude-li v důsledku prodloužení nutná změna původně rezervovaného letiště, nevzniká nárok na náhradní přepravu. Úprava ceny v důsledku změn se, není-li uvedeno jinak, vypočítá podle sezónní ceny prodlužovací noci podle aktuální denní ceny s připočtením poplatku za služby.

6. Změny na žádost cestujícího / změny rezervace / právo na náhradníka

6.1
Změna dříve rezervovaného a potvrzeného zájezdu z podnětu cestujícího je možná až do 22 dnů před termínem odjezdu, pokud je změna požadovaná cestujícím v programu ANEX Tour k dispozici, resp. je podle programu možná. Nárok na příslušnou změnu rezervace však nevzniká.

6.2
Změnou rezervace se rozumí změna dne cesty, letu, místa odletu, cíle zájezdu, jména, ubytování a stravování a obdobných služeb ve smlouvě o zájezdu již potvrzené společností ANEX Tour. Za takovou změnu rezervace je kromě rozdílu mezi již potvrzenou cenou zájezdu a vyšší cenou zájezdu vyplývající ze změny rezervace, jakož i případných dodatečných nákladů prokazatelně vzniklých ANEX Tour v důsledku změny rezervace, splatný jednorázový poplatek za zpracování ve výši 30,00 EUR za osobu. Tato částka odpovídá nákladům, které ANEX Tour obvykle vznikají.
V následujících případech není změna rezervace ze strany cestujícího možná:

a) změna rezervace zájezdu, který zahrnuje pravidelný let;
b) při posunutí zájezdu o více než 4 týdny počítáno od původního termínu odjezdu;
c) změna rezervace zvlášť označených nabídek zájezdů. Konkrétní podmínky se zobrazí zvlášť před podáním rezervačního prohlášení;
d) dynamicky sestavované zájezdy (X-produkty).

V těchto případech je změna rezervace/změna možná pouze formou stornování a nové rezervace.
Objednatel zájezdu nemůže až do nástupu na zájezd podle § 651e BGB požadovat, aby místo něj vstoupila do práv a povinností ze smlouvy o zájezdu třetí osoba (postoupení smlouvy). To neplatí pro ostatní spolucestující. ANEX Tour může vstupu třetí osoby odporovat, pokud tato osoba nesplňuje zvláštní požadavky na zájezd nebo pokud její účasti brání zákonné nebo úřední předpisy. Za postoupení smlouvy je splatný jednorázový poplatek za zpracování ve výši 30,00 EUR za osobu. Tato částka odpovídá nákladům, které ANEX Tour obvykle vznikají. Za cenu zájezdu a za dodatečné náklady vzniklé změnou osoby cestujícího ručí původní a nový účastník zájezdu podle § 651e BGB společně a nerozdílně. Změnu rezervace z důvodu změny jména lze provést výhradně pro jednoho účastníka zájezdu. Při změně jména více než jednoho účastníka zájezdu se účtuje aktuální denní cena zájezdu.

7. Nevyčerpané služby

Nevyužije-li cestující i přes řádné nabídnutí jednotlivé služby zájezdu z důvodů, které jdou k jeho tíži, nemá nárok na poměrné vrácení ceny zájezdu. ANEX Tour se bude snažit o vrácení ušetřených nákladů, pokud nejde o nepodstatné služby a/nebo pokud tomu nebrání zákonné nebo úřední předpisy.

8. Změny ceny

8.1
Zvýšení ceny z důvodu nepředvídaného zvýšení nákladů na přepravu, poplatků za určité služby, jako jsou přístavní nebo letištní poplatky, nebo změny směnných kurzů platných pro daný zájezd po uzavření smlouvy, si ANEX Tour vyhrazuje až do 21. dne před sjednaným termínem odjezdu.

8.2
Zvýší-li se náklady na přepravu existující při uzavření smlouvy o zájezdu (zejména palivový příplatek) ke smluvnímu okamžiku odjezdu, může ANEX Tour zvýšit cenu zájezdu podle následujícího výpočtu:

a) Při zvýšení vztaženém na místo k sezení může ANEX Tour požadovat od cestujícího částku zvýšení.
b) V ostatních případech se dodatečné náklady na přepravu požadované dopravcem za každý dopravní prostředek vydělí počtem míst k sezení sjednaného dopravního prostředku. Takto vypočtenou částku zvýšení na jedno místo může ANEX Tour požadovat od cestujícího.

8.3
Zvýší-li se vůči ANEX Tour ke smluvnímu okamžiku odjezdu poplatky existující při uzavření smlouvy o zájezdu, jako jsou přístavní nebo letištní poplatky, může ANEX Tour zvýšit cenu zájezdu o poměrnou částku. Částka se vypočítá tak, že procentní zvýšení přístavních nebo letištních poplatků se ve stejném rozsahu promítne do příslušného podílu poplatků, který byl cestujícímu účtován v okamžiku uzavření smlouvy.

8.4
Je-li výpočet ceny zájezdu mimo jiné založen na směnném kurzu a změní-li se směnný kurz platný v okamžiku uzavření smlouvy ke smluvnímu okamžiku odjezdu tak, že ANEX Tour vznikne ztráta z kurzového výkyvu, může ANEX Tour na základě porovnání směnného kurzu k rozhodnému okamžiku uzavření smlouvy se směnným kurzem ke smluvnímu okamžiku odjezdu poměrně zvýšit cenu dotčených služeb v rozsahu kurzového výkyvu.

8.5
ANEX Tour je povinna oznámit cestujícímu zvýšení ceny neprodleně 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 na odpovídající změnu smlouvy. Po seznámení s novou nabídkou musí cestující ANEX Tour neprodleně sdělit, zda novou nabídku se změněnou cenou přijímá, nebo zda od smlouvy bez dalších poplatků odstupuje. Cestující může místo toho požadovat také náhradní zájezd podle bodu 9 těchto podmínek, pokud je ANEX Tour schopna ze své nabídky poskytnout srovnatelný zájezd se srovnatelnými službami bez příplatku pro cestujícího.

9. Náhradní zájezd

9.1
Je-li cestující oprávněn odstoupit od smlouvy z důvodu zvýšení ceny zájezdu o více než 8 % nebo z důvodu podstatné změny hlavní cestovní služby, může místo toho požadovat účast na jiném, alespoň rovnocenném zájezdu, pokud je ANEX Tour schopna takový zájezd ze své nabídky nabídnout bez příplatku pro cestujícího.

9.2
Cestující musí toto právo uplatnit vůči ANEX Tour neprodleně poté, co mu ANEX Tour oznámila zvýšení ceny nebo změnu zájezdu.

10. Cestovní doklady

10.1
Cestovní doklady zašle ANEX Tour cestujícímu po úplném zaplacení ceny zájezdu nejpozději 14 dnů před nástupem na zájezd e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou při rezervaci. Pokud cestující neobdrží cestovní doklady do 7 dnů před smluvním nástupem na zájezd, je povinen to ANEX Tour sdělit.

10.2
U elektronických letenek, tzv. e-ticketů, se papírové letenky nevydávají. Cestující v takovém případě obdrží palubní vstupenku přímo při nástupu na zájezd na letišti u příslušné odbavovací přepážky po předložení rezervačního kódu letu a cestovního pasu/průkazu totožnosti.

10.3
Při ztrátě cestovních dokladů a při vyzvednutí cestovních dokladů před nástupem na zájezd na servisní přepážce je ANEX Tour oprávněna účtovat za tím vzniklé dodatečné náklady přiměřený paušální poplatek za služby.

11. Odstoupení, odstupné, náhradník

11.1
Cestující může – s výhradou povinnosti zaplatit již přijaté služby a odstupné – kdykoli před začátkem zájezdu od zájezdu odstoupit. Odstoupení je nutno oznámit ANEX Tour, a to v textové podobě s uvedením rezervačního čísla. Byl-li zájezd rezervován prostřednictvím zprostředkovatele, lze odstoupení oznámit i jemu.

11.2
Odstoupí-li cestující před začátkem zájezdu platně od smlouvy, ztrácí ANEX Tour nárok na sjednanou cenu zájezdu. ANEX Tour účtuje – pokud odstoupení nezavinila ANEX Tour nebo nebylo způsobeno vyšší mocí, a s výhradou odlišných stornovacích tarifů a tarifů pro změnu rezervace leteckých společností – následující stornopoplatky za zájezdy s ohledem na časovou blízkost smluvního nástupu na zájezd:

Časový údaj se vztahuje k doručení oznámení o odstoupení před začátkem zájezdu, procentní údaj k ceně zájezdu. Tato stupnice platí pro druhy zájezdů zájezd (kromě X-produktů), produkty pouze let, pouze plavby jachtou a produkty pouze hotel.

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

Pro X-produkty platí z důvodu odlišných nákupních a stornovacích podmínek leteckých a hotelových složek tato stupnice:

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

Pro plavby jachtou platí z důvodu odlišných nákupních a stornovacích podmínek tato stupnice:

do 90. dne	15 %
od 89. do 60. dne	25 %
od 59. do 30. dne	50 %
od 29. dne nebo při nedostavení se	100 %

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

11.3
Odstupné je úměrné ceně zájezdu a slouží jako přiměřená náhrada za již učiněná opatření k zájezdu v důvěře v trvání smlouvy a za dodatečné náklady ANEX Tour v důsledku odstoupení s přihlédnutím k ušetřeným nákladům a k možnosti jiného využití cestovní služby, aniž by ANEX Tour musela zpočátku předkládat konkrétní doklady o jednotlivých položkách škody. Procentní sazba je reprezentativní hodnotou u zájezdů. ANEX Tour si vyhrazuje právo požadovat místo výše uvedených paušálů vyšší, konkrétně vyčíslené odškodnění, pokud ANEX Tour prokáže podstatně vyšší náklady, které již nejsou v přiměřeném poměru k uvedeným paušálům.

11.4
Cestující je přesto oprávněn prokázat, že ANEX Tour v souvislosti s jeho odstoupením nebo nenastoupením na zájezd ve skutečnosti nevznikly žádné nebo podstatně nižší náklady. V takových případech smí ANEX Tour uplatnit pouze skutečně prokazatelné náklady.

11.5
Stornovací poplatky a poplatky za změnu rezervace u letů se mohou podle letecké společnosti a tarifních podmínek výrazně lišit. Podléhá-li letový tarif odlišné úpravě, zobrazí se případné odlišné stornovací podmínky již při rezervaci. Řada zvláštních tarifů neumožňuje změny rezervace ani storno, což se cestující rovněž dozví při rezervaci letu.

11.6
Dodatečné doplňkové služby
Rezervuje-li si cestující nezávisle na rezervovaném tarifu dodatečně zvláštní doplňkové služby, k nimž patří zejména rezervace míst k sezení, stravování během letu, dodatečná, zvláštní nebo sportovní zavazadla, přeprava zvířat a zvláštní služby péče, asistence nebo jiné zvláštní či srovnatelné doplňkové služby, platí pro tyto služby podmínky příslušného poskytovatele služeb, zejména letecké společnosti.
Odstoupí-li cestující od smlouvy o zájezdu nebo zájezd stornuje, musí pořadateli v plné výši uhradit náklady vzniklé v souvislosti s těmito doplňkovými službami, pokud je příslušný poskytovatel služeb nevrací nebo pokud již ANEX Tour závazně vznikly. To platí bez ohledu na okamžik odstoupení nebo storna.
ANEX Tour cestujícímu na požádání prokáže výši uplatňovaných dodatečných nákladů. Cestující má možnost prokázat, že ANEX Tour nevznikly žádné nebo nižší náklady.

12. Cestovní pojištění
Cestovní zdravotní pojištění ani pojištění stornovacích poplatků nejsou v ceně zájezdu zahrnuty. Cestující se sám informuje o možnostech uzavření takového cestovního pojištění. To platí i pro pojištění úrazu (např. v souvislosti se sportovními aktivitami apod.) v příslušném místě pobytu.

13. Odstoupení a výpověď ze strany ANEX Tour
13.1
Není-li dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného v potvrzení zájezdu nebo v popisu v katalogu, je ANEX Tour oprávněna až do 31 dnů před začátkem zájezdu zájezd zrušit, resp. od smlouvy o zájezdu odstoupit. Informace o zrušení zájezdu musí být cestujícímu rovněž doručena 31 dnů před smluvně sjednaným začátkem zájezdu. Cestující v takovém případě neprodleně obdrží zpět již uhrazené platby. Alternativně má cestující možnost využít náhradní zájezd podle bodu 9 těchto podmínek. Své rozhodnutí musí cestující ANEX Tour sdělit neprodleně po oznámení o odstoupení.

13.2
Ruší-li cestující i přes napomenutí soustavně průběh zájezdu nebo chová-li se jinak hrubě v rozporu se smlouvou a nelze-li po ANEX Tour nebo ostatních cestujících spravedlivě požadovat jeho další účast na zájezdu, může ANEX Tour smlouvu o zájezdu s cestujícím vypovědět z důležitého důvodu bez dodržení výpovědní lhůty. Důležitým důvodem je mimo jiné i spáchání trestného činu cestujícím během zájezdu. Případné dodatečné náklady na zpáteční cestu nese v takovém případě cestující. ANEX Tour si v takovém případě zachovává nárok na cenu zájezdu a může jinak od cestujícího požadovat náhradu škody podle zákonných předpisů. ANEX Tour si však musí započíst hodnotu ušetřených nákladů a výhody, které získá z jiného využití nevyčerpané služby.

14. Vady zájezdu, náprava, sleva, odstoupení/výpověď ze strany cestujícího

14.1
Je-li zájezd vadný, může cestující požadovat nápravu. Cestující je povinen vadu neprodleně oznámit místnímu delegátovi, nebo není-li k dispozici, ANEX Tour v Düsseldorfu. Cestující je dále sám od sebe povinen v rámci zákonných ustanovení neprodleně učinit vše, co je možné, aby přispěl k odstranění jakékoli poruchy zájezdu a tím udržel vznikající škodu co nejnižší.

14.2
ANEX Tour může zjednat nápravu poskytnutím rovnocenné nebo hodnotnější náhradní služby. ANEX Tour však může nápravu odmítnout, pokud by vyžadovala nepřiměřené náklady.

14.3
Nezjedná-li ANEX Tour nápravu v přiměřené lhůtě stanovené cestujícím, může cestující zjednat nápravu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Stanovení lhůty není nutné, pokud delegát, resp. ANEX Tour nápravu vážně a definitivně odmítne nebo pokud je okamžitá náprava odůvodněna zvláštním zájmem cestujícího nebo spolucestujících.

14.4
Po dobu trvání vady se cena zájezdu snižuje v poměru, v jakém by v okamžiku uzavření smlouvy byla hodnota služby v bezvadném stavu ke skutečné hodnotě. Tuto hodnotu je v případě pochybností nutno odhadnout.

14.5
Neoznámí-li cestující vady zájezdu neprodleně nebo odmítne-li přijatelné a přiměřené plnění k jejich nápravě, zanikají nároky na slevu i právo na náhradu nákladů za vlastní nápravu. To však neplatí, pokud je oznámení zjevně bezvýsledné nebo jej z jiných důvodů nelze spravedlivě požadovat.

14.6
Cestující může smlouvu o zájezdu z důvodu vady vypovědět, pokud je zájezd v důsledku vady zájezdu podstatně narušen, resp. pokud po něm v důsledku takové vady nelze z důležitého a pro ANEX Tour zjevného důvodu spravedlivě požadovat pokračování v zájezdu. Výpověď je přípustná teprve tehdy, když ANEX Tour nechala uplynout přiměřenou lhůtu stanovenou cestujícím, aniž by zjednala nápravu.

14.7
Při vadě nebo neposkytnutí zájezdu může cestující bez ohledu na slevu nebo výpověď požadovat náhradu škody, ledaže vada zájezdu spočívá na okolnosti, za kterou ANEX Tour neodpovídá. Je-li zájezd zmařen nebo podstatně narušen, může cestující požadovat také přiměřené peněžité odškodnění za zbytečně vynaložený čas dovolené.

14.8
Při ztrátě nebo poškození zavazadel během letecké přepravy je cestující povinen neprodleně podat hlášení o škodě (P.I.R.) na letišti v místě příletu u příslušné letecké společnosti. Podle přepravních podmínek leteckých společností je hlášení o škodě zpravidla podmínkou pro uplatnění nároků. Hlášení o škodě musí být podáno u poškození zavazadel do 7 dnů a u zpoždění do 21 dnů od jejich vydání. Při ztrátě, poškození nebo chybném nasměrování zavazadel by měl cestující neprodleně informovat také místního delegáta. Za ztrátu, resp. poškození cenností nebo hotovosti v odbaveném zavazadle ANEX Tour neodpovídá. Nároky cestujícího v souvislosti se zavazadly podle „Montrealské úmluvy“ tím zůstávají nedotčeny.

15. Odpovědnost, prekluzivní lhůta, promlčení

15.1
ANEX Tour neodpovídá za poruchy plnění, újmy na zdraví a škody na majetku v souvislosti se službami, které jsou pouze zprostředkovány jako služby třetích osob, jako jsou např. výlety, sportovní akce, návštěvy divadel, půjčovny aut atd. Tyto služby třetích osob jsou rovněž zvlášť označeny jako „služba třetí osoby“ v potvrzení zájezdu nebo v katalogu ANEX Tour. Služby třetích osob (jako např. pronájem auta, pojištění atd.), které si cestující po závazné rezervaci zájezdu dodatečně rezervuje u příslušných poskytovatelů, nejsou součástí smlouvy o zájezdu uzavřené s ANEX Tour. Pro ně vzniká samostatná smlouva s příslušným poskytovatelem.
ANEX Tour však odpovídá za služby, které zahrnují přepravu cestujícího z vypsaného místa odjezdu do vypsaného místa určení, přepravu během zájezdu a ubytování během zájezdu, pokud a nakolik byla příčinou škody cestujícího porušení povinností ANEX Tour upozorňovat, poučovat nebo organizovat.

15.2
Za účast na sportovních a jiných prázdninových aktivitách odpovídá výhradně cestující. Cestující je povinen před použitím sportovních zařízení z bezpečnostních důvodů zkontrolovat vybavení a vozidla.

15.3
Smluvní odpovědnost ANEX Tour za škody, které nejsou újmou na zdraví, je omezena na trojnásobek ceny zájezdu, pokud škoda cestujícího nebyla způsobena úmyslně ani z hrubé nedbalosti nebo pokud ANEX Tour odpovídá za škodu vzniklou cestujícímu výhradně z důvodu zavinění poskytovatele služeb. Případné další škody podle Montrealské úmluvy nebo německého zákona o letecké dopravě tím zůstávají nedotčeny.

15.4
Vztahují-li se na cestovní službu poskytovanou poskytovatelem služeb mezinárodní úmluvy nebo na nich založené zákonné předpisy, podle nichž nárok na náhradu škody vzniká nebo jej lze uplatnit pouze za určitých podmínek nebo s určitými omezeními nebo je za určitých podmínek vyloučen, může se jich vůči cestujícímu dovolávat i ANEX Tour.

15.5
Veškeré připadající smluvní nároky z důvodu poskytnutí zájezdu v rozporu se smlouvou musí cestující jinak uplatnit vůči ANEX Tour do jednoho měsíce od smluvně sjednaného konce zájezdu. Po uplynutí této lhůty lze nároky uplatnit pouze tehdy, pokud cestujícímu v dodržení lhůty bránily okolnosti, které nezavinil. Nároky na náhradu škody v souvislosti s letecky přepravovanými zavazadly je nutno uplatnit u poškození zavazadel do 7 dnů a u zpoždění zavazadel do 21 dnů od jejich vydání.

15.6
Nároky cestujícího na slevu a náhradu škody se promlčují do jednoho roku, pokud nejde o nároky z důvodu újmy na životě, těle a zdraví cestujícího ani o nároky založené na úmyslném nebo hrubě nedbalém zavinění ANEX Tour nebo jejího zákonného zástupce či pomocníka. Promlčení začíná dnem, kdy měl zájezd podle smlouvy skončit.

16. Pasové, vízové a zdravotní předpisy

16.1
ANEX Tour vychází z toho, že cestující je německým státním příslušníkem, a bude jej informovat o pasových, vízových a zdravotních předpisech. Pokud ANEX Tour ví, nebo měla vědět, že cestující je státním příslušníkem členského státu Evropské unie, informuje ANEX Tour o příslušných pasových, vízových a zdravotních předpisech. Příslušníci jiných států si musí příslušné informace samostatně a na vlastní odpovědnost obstarat u příslušného konzulátu. Cestující je povinen respektovat a dodržovat podstatné informace o zájezdu, zejména pasové, vízové, devizové, celní a zdravotní předpisy příslušné země. Cestující sám odpovídá za obstarání úředně požadovaných cestovních dokladů a za to, že je bude mít u sebe, dále za případně nutná očkování a za dodržování celních a devizových předpisů.

16.2
Nevýhody, zejména náklady, které cestujícímu vzniknou z nedodržení výše uvedených povinností, jdou k tíži cestujícího; to neplatí, pokud ANEX Tour o informacích z tohoto oddílu informovala nedostatečně, neúplně nebo vůbec.

16.3
ANEX Tour neodpovídá za včasné udělení a doručení potřebných víz příslušným diplomatickým zastoupením, i když ji cestující pověřil jejich obstaráním, ledaže zpoždění zavinila ANEX Tour.

17. Ochrana osobních údajů

17.1
ANEX Tour je pro nabídky a s nimi související služby správcem ve smyslu čl. 4 bodu 7 GDPR. Správcem ve smyslu německého spolkového zákona o ochraně osobních údajů je:

ANEX Tour GmbH
Gladbecker Straße 1-3
40472 Düsseldorf
Zákonný zástupce:
Yasir Karaçor
Pověřenec pro ochranu osobních údajů ANEX Tour je dosažitelný prostřednictvím výše uvedených kontaktů a na adrese datenschutz@anextour.de.

17.2
V rámci procesu rezervace je nutné zpracování dalších osobních údajů. Patří k nim zejména jméno, adresa, telefonní číslo, e-mailová adresa („kontaktní údaje“), datum příjezdu a odjezdu a ubytování a druh rezervovaného pokoje („rezervační údaje“). Údaje se používají výhradně v rámci zákonných požadavků. To znamená, že podle zásady minimalizace údajů se shromažďují, zpracovávají nebo používají pouze takové údaje, které jsou nezbytné k plnění smlouvy mezi stranami. Vaše údaje se dále používají pouze k dosažení účelu odpovídajícího plnění. To znamená i to, že údaje cestujícího se nad rámec těchto účelů nepoužívají, ledaže cestující předem udělil svůj souhlas nebo jde o případ připuštěný zákonem.

17.3
Za účelem plnění smlouvy podle čl. 6 odst. 1 věty 1 písm. b GDPR se údaje předávají např. leteckým společnostem, hotelům, dopravním společnostem, půjčovnám aut, cestovním pojišťovnám, poskytovatelům zúčtovacích služeb atd., pokud je to k plnění smlouvy nezbytné. V závislosti na tom, který poskytovatel platebních služeb byl v procesu objednávky zvolen, se k vyřízení plateb předávají za tímto účelem shromážděné platební údaje úvěrové instituci pověřené platbou a případně poskytovatelům platebních služeb pověřeným ANEX Tour, resp. zvolené platební službě. Zvolení poskytovatelé platebních služeb tyto údaje zčásti shromažďují i sami, pokud je u nich založen účet. V takovém případě se musí cestující v procesu objednávky přihlásit svými přístupovými údaji u poskytovatele platebních služeb. V tomto rozsahu platí prohlášení o ochraně osobních údajů příslušného poskytovatele platebních služeb.
V rámci předávání údajů rezervovaným poskytovatelům služeb může po rezervaci dojít k předání poskytovatelům služeb se sídlem ve státě mimo Evropskou unii. Osobní údaje se těmto společnostem předávají pouze v rozsahu nezbytném pro plnění smlouvy. Výslovně se upozorňuje, že tam může panovat nižší úroveň ochrany osobních údajů.
Rovněž se upozorňuje, že předání údajů může být v jednotlivém případě nezbytné i na základě zákonných předpisů nebo pravomocného rozsudku. Takové předání se pak opírá o čl. 6 odst. 1 větu 1 písm. c GDPR.

17.4
ANEX Tour udržuje aktuální technická opatření k zajištění bezpečnosti údajů, zejména k ochraně osobních údajů před riziky při přenosu údajů a před seznámením se s nimi třetími osobami. Za tímto účelem se údaje při každém přenosu šifrují pomocí standardu SSL. Opatření se průběžně přizpůsobují aktuálnímu stavu techniky.

17.5
V souvislosti se zpracováním osobních údajů společností ANEX Tour má cestující níže uvedená a popsaná práva. Všechna práva lze zásadně uplatnit bezplatně, e-mailem nebo písemně na adrese uvedené v bodě 17.1. Pouze u zjevně nedůvodných nebo nepřiměřených žádostí – zejména v případě jejich častého opakování – může ANEX Tour v souladu s čl. 12 odst. 5 GDPR buď

- požadovat přiměřený poplatek, který zohlední administrativní náklady na poskytnutí informací nebo sdělení nebo na provedení požadovaného opatření,
- nebo může ANEX Tour odmítnout žádosti vyhovět.

17.5.1
Cestující může požadovat potvrzení, zda ANEX Tour zpracovávala osobní údaje cestujícího. Pokud tomu tak je, má cestující právo na přístup k jednotlivým informacím uvedeným v čl. 15 GDPR.

17.5.2
Cestující může od ANEX Tour požadovat opravu nesprávných a doplnění neúplných osobních údajů (čl. 16 GDPR) a za podmínek čl. 17 GDPR výmaz svých osobních údajů.

17.5.3
Cestující může za podmínek čl. 18 GDPR omezit zpracování svých osobních údajů.

17.5.4
Cestující může z důvodů týkajících se jeho konkrétní situace kdykoli vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů, pokud je založeno na právním základu podle čl. 6 odst. 1 písm. e) nebo f) GDPR. ANEX Tour pak osobní údaje dále nezpracovává, ledaže prokáže závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad zájmy, právy a svobodami cestujícího, nebo ledaže zpracování slouží k určení, výkonu nebo obhajobě právních nároků.

17.6
Pokud se cestující domnívá, že ANEX Tour řádně neplní své povinnosti v oblasti ochrany osobních údajů, může se kdykoli obrátit na dozorový úřad pro ochranu osobních údajů.

Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit – Nordrhein-Westfalen
Postfach 20 04 44
40102 Düsseldorf
Tel.: 0211/38424-0
Fax: 0211/38424-10
E-mail: poststelle@ldi.nrw.de

18. Volba práva, místní příslušnost soudu

18.1
Na smluvní vztah mezi cestujícím a ANEX Tour se použije výhradně německé právo.

18.2
Výše uvedené ustanovení o volbě práva neplatí, pokud a nakolik z kogentních ustanovení mezinárodních úmluv, která se vztahují na smlouvu o zájezdu mezi cestujícím a ANEX Tour, vyplývá něco jiného ve prospěch cestujícího, nebo pokud a nakolik jsou kogentní ustanovení použitelná na smlouvu o zájezdu v členském státě EU, jehož je cestující příslušníkem, pro cestujícího výhodnější než výše uvedená ustanovení nebo odpovídající německé předpisy.

18.3
Místně příslušným soudem pro žaloby proti ANEX Tour je soud v místě sídla společnosti v Düsseldorfu.

18.4
Pro žaloby proti cestujícímu, který je obchodníkem, právnickou osobou veřejného nebo soukromého práva nebo osobou, která má bydliště nebo obvyklý pobyt v zahraničí, nebo jejíž bydliště či obvyklý pobyt není v okamžiku podání žaloby znám, se jako místo soudní příslušnosti sjednává sídlo ANEX Tour v Düsseldorfu.

18.5
ANEX Tour není ochotna účastnit se řízení o řešení sporů před subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.

Pořadatel:
ANEX Tour GmbH
Gladbecker Straße 1-3
40472 Düsseldorf
Telefon: +49 (0) 211 781 774 0
Fax: +49 (0) 211 781 774 99
Jednatel: Yasir Karaçor
HRB 77532

Stav: 22. 6. 2026

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: Allgemeine Geschäftsbedingungen ANEX Tour