

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO ÚČAST NA ZÁJEZDECH CK ANCORA :

ANCORA-cestovní kancelář s.r.o., se sídlem Fialova 12a, 787 01 Šumperk, IČO : 26866641, DIČ: CZ26866641 zajišťuje a poskytuje služby ubytovací, stravovací a dopravní včetně doplňkových služeb. Organizuje zájezdy standardní a forfaitové.

1. Vznik smluvního vztahu

1.1 Smluvní vztah mezi ANCORA-cestovní kancelář s.r.o. se sídlem Fialova 12a, 787 01 Šumperk (dále jen ANCORA) a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem podepsané písemné cestovní smlouvy potvrzené cestovní kancelář ANCORA., případně jejím zplnomocněným zástupcem na základě zmocnění uděleného v písemné plné moci. Podpisem cestovní smlouvy zákazník zároveň potvrzuje, že za sjednané cestovní smlouvou se pro přepravu považují i Převážní podmínky pro cestující, zavazadla a zboží vydané přepravní společností.

1.2 Obsah smlouvy se určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, potvrzené rezervace, těmito podmínkami, přepravními podmínkami a reklamačním řádem.

2. Ceny zájezdů

2.1 Ceny zájezdů jsou konečné a zahrnují dopravu, letištní a bezpečnostní taxy včetně letištní asistence, palivový příplatek, transfery z a na letiště v místě pobytu, ubytování a stravování podle vlastního výběru dle popisu katalogu, služby delegáta a další služby uvedené v cestovní smlouvě.

2.2 Cenná garance cestovní kanceláře ANCORA

Ceny zájezdů jsou kalkulovány na základě měnových kurzů platných před 30 dní po vydání aktuálního katalogového ceníku. Cestovní kancelář ANCORA disponuje mechanismy, které tlumí dosah výkyvů jednotlivých měn na ceny zájezdů a je schopna z vlastních zdrojů a na základě vysokých akontací v zahraničí absorbovat až 10% pokles kurzu české koruny vzhledem k aktuálním katalogovým cenám bez změny ceny zájezdu. V případě, že by pokles kurzu koruny byl vyšší, bude cestovní kancelář ANCORA nucena přistoupit k ukončení platnosti ceníků a vydání ceníků nových, (jejichž forma nemusí být pouze tištěná), kalkulovaných na základě nových kurzů. Nové ceny by se v tomto případě týkaly všech klientů, kteří zaplatili pouze zálohu, nikoliv však doplatek zájezdu a pro nové rezervace. Klientům, kteří v době vyhlášení cenové úpravy na základě změny kurzů budou mít uhrazenou plnou cenu zájezdu, garantujeme původní cenu zájezdu.

2.3 V případě, že dojde ke zvýšení:

- a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot
- b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu
- c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% je cestovní kancelář ANCORA oprávněna do 21 dnů před zahájením zájezdu zvýšit cenu zájezdu. V případě zvýšení kurzu koruny o více jak 10% bude zvýšení ceny zájezdu provedeno o částku odpovídající navýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdů. O navýšení ceny zájezdu je cestovní kancelář ANCORA povinna informovat zákazníka nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

2.4 Letištní, bezpečnostní taxy a palivový příplatek

Letištní, bezpečnostní taxy a palivový příplatek jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Ceny letištních a bezpečnostních tax a palivových příplatků, které jsou nedílnou součástí ceny leteckých zájezdů, se mohou měnit v závislosti na pohybu cen ropy a vývoje kurzu světových měn. Vzhledem k pohybu těchto příplatků a jejich různého způsobu výpočtu ze strany leteckých společností je cestovní kancelář ANCORA oprávněna tyto příplatky v případě jejich navýšení klientovi před odletem doúčtovat do jejich skutečné výše.

3. Platební podmínky

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

3.2 Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši 50% z celkové ceny zájezdu. Záloha je splatná při podpisu cestovní smlouvy.

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

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

3.5 V případě nedodržení termínu úhrady celkové ceny zájezdu zákazníkem, a to i přes upozornění zákazníka na povinnost zájezd uhradit stanovením náhradního termínu úhrady zájezdu ze strany cestovní kanceláře nebo obchodního zástupce, je cestovní kancelář ANCORA oprávněna zájezd zrušit. Zákazník hradí náklady spojené se zrušením zájezdu (stornopoplatky).

3.6 Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu.

4. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

- a) právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud bez zavinění cestovní kanceláře ANCORA dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich úhradu.
- b) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu
- c) právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny zájezdu
- d) právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v čl. 6 (stornopoplatky)
- e) právo písemně oznámit cestovní kanceláři ANCORA, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených s překnihováním dle čl.6.
- f) právo na reklamaci v souladu s článkem 7 (reklamace)

- g) právo na ochranu osobních dat, která uvádí v cestovní smlouvě a dalších dokumentech před nepovolanými osobami
- h) právo obdržet doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny a způsob oznámení pojistné události.

K základním povinnostem zákazníka patří:

- a) poskytnout cestovní kanceláři ANCORA součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady požadované cestovní 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
- c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 2 těchto podmínek a zaplacení prokázat dokladem
- d) převzít od cestovní kanceláře ANCORA doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, cestovní pokyny), řádně si je zkontrolovat a řídit se jimi. Doporučuje se ověřit si 24 hodin před odletem letové časy
- e) dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů
- f) dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje, dodržování platné legislativy země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu s tím, že cestovní kancelář ANCORA nenesé žádnou odpovědnost za následky, které klient způsobil vlastní nezpůsobilostí. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství země, kam cestují. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník.
- g) zaplatit sjednanou cenu zájezdu v termínech dle pokynů cestovní kanceláře
- h) veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit zástupci cestovní kanceláře ANCORA a poskytnout potřebnou součinnost k jejich odstranění
- i) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- j) uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím či jiném zařízení, kde čerpal služby dle cestovní smlouvy

5. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky

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

5.2 Cestovní kancelář ANCORA neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popřípadě z důvodu přetížení vzdušných koridorů a dálničních tras. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. Cestovní kancelář ANCORA neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy, náhradu nečerpaných služeb a náhradu jakékoliv s tím spojené škody.

5.3 Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů. Cestovní kancelář je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd nejpozději však 21 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je cestovní kancelář povinna o této skutečnosti informovat zákazníka

5.4 Cestovní kancelář ANCORA je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možnost zabezpečit původně dohodnutý program a dodržet dohodnuté služby.

V takovém případě je cestovní kancelář povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodném nebo blízcím se původním podmínkám
- vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě.

V případě, že cestovní kancelář ANCORA zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie) nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

5.5 Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu věcného a časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které cestovní kancelář ANCORA nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

5.6 U zájezdů cestovní kanceláře ANCORA je první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. Pro určení ceny zájezdu je rozhodující počet nocí strávených ve Vašem ubytovacím zařízení. Noc se rozumí poskytnutí ubytování v době od 14.00 hodin do 10.00 hodin následujícího dne, i když noc nebyla čerpána v plném rozsahu. Znamená to, že je-li vypsán zájezd na 8 dní, ve vašem ubytovacím zařízení strávíte 7 nocí atd. a to bez ohledu na to, zda budete z důvodu pozdního letu nebo zpoždění ubytování až velmi pozdě v noci nebo v brzkých ranních hodinách. V případě časného odletu nebo pozdního či zpožděného letu do cílové destinace nelze rovněž poskytnout slevy a kompenzace za služby, které nemohly být z tohoto důvodu využity (např. snídaně nebo večeře v hotelu).

5.7 V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Překnihování může být i na část pobytu.

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

6. Odstoupení od smlouvy, stornopoplatky

6.1 Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy na zájezd bez jakýchkoliv stornopoplatků:

- při zrušení zájezdu cestovní kanceláří
- při změně termínu konání zájezdu o více jak 7 dní

6.2 Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepíše formou zápisu 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.

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

500 Kč. za osobu od potvrzení přihlášky do 60 dne před odjezdem (autob. zájezdy, vlastní doprava)

1000 Kč. za osobu od potvrzení přihlášky do 60 dne před odletem

20% z celkové ceny zájezdu od 59 dne do 30 dne před odjezdem/odletem

50% z celkové ceny zájezdu od 29 dne do 15 dne před odjezdem/odletem

75% z celkové ceny zájezdu od 14 dne do 10 dne před odjezdem/odletem

90% z celkové ceny zájezdu od 9 dne do 3 dne před odjezdem/odletem

100% z celkové ceny zájezdu od 2 dny a méně před odjezdem/odletem a zruší-li zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu nebo odlet zmešká

6.4 Cestovní kancelář ANCORA má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.

6.5 Cestovní kancelář ANCORA může před nástupem na zájezd odstoupit od smlouvy s okamžitou platností nebo po započítání cesty smlouvu vypovědět v těchto případech:

a) Neprodleně, když cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu. Zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na vrácení aliquotní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláři náklady spojené se zpáteční dopravou.

b) Do 21 dní před započítáním cesty při nesplnění minimálního počtu osob uvedeného v katalogu nebo v dodatečných podmínkách.

c) Do 21 dní před termínem zahájení zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je pro cestovní kancelář ANCORA ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují náklady plánované. Zákazník je obratem informován a je mu nabídnuta změna cestovní smlouvy.

d) Bez stanovení lhůty - okamžitě v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým cestovní kancelář ANCORA nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí (stávky, nepříznivé počasí, válečný stav, povstání, vzpoury, přírodní katastrofy, zemětřesení, sopečná činnost, atd.). Cestovní kancelář ANCORA nepřebírá odpovědnost za škody a důsledky plynoucí z výše uvedených mimořádných okolností. Cestovní kancelář ANCORA má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. Dále z těchto důvodů nebude vrácena klientovi již uhrazená platba, pokud nebude dohodnuto jinak. Eventuální další výdaje klienta spojené se zásahem vyšší moci nebudou ze strany CK ANCORA proplaceny. V případě přerušení cesty z důvodu vyšší moci je cestovní kancelář ANCORA povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět.

6.6 Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech účastníkem zakoupených fakultativních služeb. Předem stanovená cena nezahrnuje zvláštní slevy poskytované cestovní kanceláři ANCORA.

6.7 Skutečně vzniklé 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 dnu se nezapočítává den odletu na příslušný zájezd, pobyt apod.

6.9 Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka.

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

7. Reklamační, odpovědnost za škody

V případě, že zájezd neprobíhá dle smluvních podmínek a kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než byla sjednáno v cestovní smlouvě, jejíž nedílnou součástí jsou tyto všeobecné podmínky, má zákazník právo provést reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava včas na místě samém. Uplatnění reklamační na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivní posouzení a řádné vyřízení reklamační. Reklamaci zákazník uplatňuje nejdříve u zástupce cestovní kanceláře ANCORA (delegáta, průvodce) v místě konání zájezdu a aktivně přistupuje k jejímu vyřešení. Zástupce cestovní kanceláře ANCORA je oprávněn při vyřizování reklamační v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby, či jinou odpovídající kompenzací. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo nebo, aby byly co nejmenší. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek v místě vzniku poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit nebo pokud zákazník není spokojen s vyřešením reklamační na místě (v tomto případě doporučujeme uvědomit telefonicky cestovní kancelář ANCORA), vyžádá si písemné vyjádření delegáta nebo průvodce, u hotelových reklamací musí být proveden zápis o předmětu reklamační mezi zákazníkem a recepcí. Bez písemného vyjádření delegáta nebo průvodce (potvrzení recepce) nebude brán na případné pozdější reklamace zřetel. Zákazník může reklamaci uplatnit u cestovní kanceláře ANCORA bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, jinak právo na reklamaci zaniká. Doporučuje se písemné podání reklamační, ve které zákazník uvede své osobní údaje, předmět reklamační a požadavek na způsob jejího vyřízení. Zákazník je povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit, poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamační, zejména podat informace a předložit doklady prokazující skutkový stav. Vyřízení reklamační musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamační zákazníkem. V případech, kdy je nutné si vyžádat stanovisko zahraničního partnera nebo třetích osob, prodlužuje se lhůta pro vyřízení o dalších 30 dnů. Cestovní kancelář nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamační se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty.

Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře ANCORA nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z těchto služeb. Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu, Guadalajaře a Montrealu. Cestovní kancelář 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. Rozsah

odpovědnosti cestovní kanceláře ANCORA při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží, které naleznete na webových stránkách www.ancora.cz. Reklamaci zavazadel klient uplatňuje okamžitě po zjištění přímo u letecké společnosti. Poškození nebo ztráta zavazadla při letecké přepravě bude řešeno leteckou společností. Pokud dojde ke škodě, musí být tato skutečnost nahlášena ihned po přiletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností.

8. Povinné pojištění

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

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

Cestovní kancelář ANCORA je povinna předat zákazníkovi 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. 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 katalogích 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 katalogích cestovní kanceláře ANCORA. Pojistná smlouva vzniká výhradně 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 cestovní smlouvy. Cestovní pojištění je možné sjednat pouze při uzavírání cestovní smlouvy, není možné je uzavřít dodatečně.

10. Další podmínky

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

10.1 Servis a služby

Úroveň a rychlost služby poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležerností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem.

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 předemtnou kategorii ubytování. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář nemá na něj obvykle vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. Za třílůžkový pokoj je považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. 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. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá cestovní kancelář ANCORA vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimo sezónní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle prakticky ze dne na den nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. V těchto případech nelze mít vždy při knihování nejaktuálnější zprávy o stavební činnosti. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava, bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také stavební styl umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi.

10.4 Klimatizace/topení

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

10.5 Stravování a nápoje

V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní zvyky. Převažuje zelenina a různé saláty. Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu. Kontinentální (evropská) snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a zavařeniny nebo sýra. Salám a vajíčka jsou výjimkou. Snídaně podávané formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem. Například obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. V hotelech nižší a střední kategorie může být nabídka omezena pouze na

některé z uvedených položek. Večeře je buď menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelu. Nápoje nikdy nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak – např. v hotelech s programem all inclusive. Rozsah, sortiment, místa a doba čerpání programu all inclusive jsou určovány vnitřními 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 zkonsumované nápoje či potraviny z minibaru podléhají přímé úhradě. Upozorňujeme na skutečnost, že klienti ubytovaní v jedné ubytovací jednotce (pokoji), musí vždy čerpat shodný systém stravování.

10.6 Pláže

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

10.7 Bazény

Pokud je součástí hotelového zařízení i 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..

10.8 Voda a elektrické napětí

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům Vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelích se solárním topením teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a v zásobování vodou. S tím pak souvisí i výpadek klimatizace. Elektrické napětí a zásuvky ne vždy odpovídají české normě.

10.9 Hmyz

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

10.10 Víza a pasy

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

11. Závěrečná ustanovení

Platnost těchto podmínek se vztahuje na všechny služby poskytované cestovní kanceláří ANCORA, není-li cestovní kancelář stanoven, či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou. Zákazníci potvrzují podpisem cestovních smluv, že jsou jim Všeobecné podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku cestovní kanceláře ANCORA o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku, kde chyby tisku jsou vyhrazeny. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření cestovní smlouvy 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. Aktuální informace známé cestovní kanceláři ANCORA jsou uvedeny na internetových stránkách www.ancora.cz.

12. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Souhlasím, aby mé osobní údaje včetně rodného čísla uvedeného na této smlouvě zpracovala ANCORA-cestovní kancelář s.r.o. se sídlem Fialova 12a, 787 01 Šumperk v souladu se zákonem 101/2000 Sb. Tento souhlas uděluji až do doby jeho písemného odvolání. Beru na vědomí, že povinnost zákazníka poskytnout osobní údaje nevyplyvá ze zákona, bez jejich poskytnutí však nemůže být uzavřena a plněna cestovní smlouva. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům cestovní kanceláře ANCORA a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované cestovní kanceláří ANCORA nabízet a poskytovat. Dále prohlašuji, že jsem zmocněn a podpisem této smlouvy uděluji souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. rovněž i jménem všech osob uvedených na této smlouvě.