

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO ÚČAST NA ZÁJEZDECH

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné 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 kancelář ANCORA a jsou platné a účinné od 01.07.2018. 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 kancelář ANCORA a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů (smlouva o zájezdu-formulář, tyto všeobecné podmínky, popis zájezdu) uzavřené mezi cestovní kancelář ANCORA a zákazníkem, přičemž není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou, dochází k uzavření smlouvy o zájezdu okamžikem odeslání potvrzení o zájezdu cestovní kancelář 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 kancelář ANCORA proti úpadku a kontakt na místního zástupce pořadatele.

1.2 Obsah smlouvy o zájezdu je určen katalogem, dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami, přepravními a zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě o zájezdu.

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

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

2. CENY ZÁJEZDŮ

2.1 Ceny zájezdů jsou konečné a zahrnují dopravu, letištní a bezpečnostní taxy, palivový a emisní příplatek, 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.

2.2 Ceny zájezdů uvedené v tomto katalogu byly kalkulovány na základě kurzů devizových trhů ČNB platných ke dni 01.10.2017.

2.3 Cenová garance cestovní kancelář ANCORA a možnost případného navýšení ceny. Ceny zájezdů jsou kalkulovány na základě měnových kurzů platných ke dni vydání aktuálního katalogu a katalogového ceníku. Cestovní kancelář ANCORA disponuje mechanismy, které tlumí dosah výkyvů jednotlivých měn na ceny zájezdů a je schopna z vlastních zdrojů a na základě vysokých akontací v

zahraničí absorbovat až 10% pokles kurzu české koruny vzhledem k aktuálním katalogovým cenám bez změny ceny zájezdu. V případě, že by pokles kurzu koruny byl vyšší, bude cestovní kancelář ANCORA nucena přistoupit k ukončení platnosti ceníků uveřejněných v katalogu a vydání ceníků nových, (jejichž forma nemusí být pouze tištěná), kalkulovaných na základě nových kurzů za splnění podmínek uvedených v § 2530 občanského zákoníku. Nové ceny by se v tomto případě týkaly všech zákazníků, kteří zaplatili pouze zálohu, nikoliv však doplatek či celou cenu zájezdu a pro nové rezervace.

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

a) zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot. Ceny zájezdů jsou vázány na cenu pohonných hmot a to zejména u leteckých zájezdů na cenu leteckého paliva, jehož cena se odvíjí od měsíčního průměru nejvyšších denních cen Jet FOB Barges Rotterdam Higg. Cena paliva použitá pro kalkulaci leteckých zájezdů je 600 USD/MT. V případě, že dojde k navýšení průměrné ceny leteckého paliva nad 650 USD/MT, je cestovní kancelář ANCORA oprávněna zvýšit cenu pro každou osobu včetně dětí o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že za každé 1% cenového nárůstu nad 650 USD/MT bude cena zájezdu zvýšena o:

aa) 40 Kč pro všechny lety v délce trvání letu v jednom směru z místa odletu do místa cílového letiště do 3,5 hodiny

ab) 100 Kč pro všechny lety v délce trvání v jednom směru z místa odletu do místa cílového letiště nad 3,5 hodiny

b) zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních a bezpečnostních poplatků. Cestovní kancelář ANCORA je v tomto případě oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě

c) zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%. V tomto případě bude zvýšení ceny zájezdu provedeno o částku odpovídající procentu navýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdů. Zákazník je povinen do 5 dnů od účinnosti oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit cestovní kancelář ANCORA rozdíl v ceně zájezdu. Pokud zákazník navýšenou cenu zájezdu neuhradí, má cestovní kancelář právo od smlouvy o zájezdu odstoupit.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1 Cestovní kancelář ANCORA má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet cestovní kancelář ANCORA nebo zaplacením v hotovosti v sídle cestovní kancelář ANCORA případně u k tomu zplnomocněného obchodního zástupce cestovní kancelář ANCORA. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem má cestovní kancelář ANCORA právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odpustné dle bodu 6.3, přičemž není dotčeno právo cestovní kancelář ANCORA na náhradu škody.

3.2 Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50% z celkové ceny zájezdu. Záloha je splatná při podpisu smlouvy o zájezdu. V případě nákupu v režimu „first moment - vyšší hodnota slevy“, hradí zákazník pouze zálohu ve výši 20% z celkové ceny zájezdu s tím, že druhá záloha ve výše 30% z celkové ceny zájezdu musí být uhrazena nejpozději do 60 dnů před odjezdem/odletem. V případě nákupu v režimu „first moment - nižší hodnota slevy“, hradí zákazník zálohu ve výši 35% z celkové ceny zájezdu s tím, že druhá záloha ve výše 15% z celkové ceny zájezdu musí být uhrazena nejpozději do 60 dnů před odjezdem/odletem

3.3 Doplatek zájezdu musí být uhrazen tak, aby nejpozději 30 dní před začátkem zájezdu byl připsán na účet cestovní kancelář 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 smlouvy o zájezdu u obchodního zástupce složí zákazník zálohu na účet obchodní- ho zástupce. Stejným způsobem uhradí zákazník nejpozději 30 dní před začátkem zájezdu doplatek. Poplatky za změny v knihování a poplatky za odstoupení od smlouvy (odstupné) jsou splatné ihned.

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

4. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

4.1 K základním právům zákazníka patří:

a) právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud bez zavinění cestovní kancelář 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 kancelář 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 kancelář pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny a způsob oznámení pojistné události (na vyžádání)

i) právo na poskytnutí nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou cestovní kancelář ANCORA známy, pokud již nejsou obsaženy ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán

j) 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 kancelář ANCORA součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady požadované cestovní kancelář 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 kancelář ANCORA doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, cestovní pokyny), řádně si je zkontrolovat, řídit se jimi a dostavit se ve stanoveném čase na místo určené (srazu, odjezdu apod.). Doporučuje se ověřit si 24 hodin před odletem letové časy

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 nenesé 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 zastupcí 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

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, mezipřistání, eventuálně programu během zájezdu (z důvodu tzv. vyšší moci).

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

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

5.4 Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu se zákazníkem, cestovní kancelář ANCORA neposkytne služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je cestovní kancelář ANCORA povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je cestovní kancelář ANCORA povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto

náhradní řešení nepřijme, je cestovní kancelář ANCORA povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je cestovní kancelář ANCORA povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je cestovní kancelář ANCORA povinna: - v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně, - v případě, že doprava je uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků

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

6. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, ODSTUPNÉ

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

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

b) pokud cestovní kancelář ANCORA poruší své povinnosti stanovené smlouvou o zájezdu nebo zákonem

c) pokud cestovní kancelář ANCORA zvýší cenu zájezdu o více jak osm procent

d) pokud cestovní kancelář ANCORA odstoupila od smlouvy poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků

e) pokud cestovní kancelář ANCORA odstoupila od smlouvy poté, co jí v plnění závazků bránila nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi ještě před zahájením cesty

6.2 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.

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

- do 60. dne před odjezdem (autobusové zájezdy, zájezdy vlastní dopravou) - 500 Kč za osobu

- do 60. dne před odletem - 1000 Kč za osobu

- od 59. dne do 30. dne před odjezdem/odletem -

20% z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu

- od 29. dne do 15. dne před odjezdem/odletem -

50% z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu

- od 14. dne do 10. dne před odjezdem/odletem -

75% z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu

- od 9. dne do 3. dne před odjezdem/odletem - 90%

z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu

- od 2 dnů a méně před odjezdem/odletem a dále v

případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd,

zruší-li zájezd v den odjezdu/odletu, nedostaví se k

odjezdu/odletu nebo odjezd/odlet zmešká - 100% z

konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu.

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

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

a) před zahájením zájezdu z důvodu zrušení zájezdu cestovní kanceláři ANCORA – zákazník je o takovém zrušení neprodleně informován a je mu nabídnuta nová smlouva o zájezdu

b) z důvodu porušení povinností zákazníkem. Pokud zákazník ohrožuje život a zdraví své nebo ostatních zákazníků nebo pracovníků cestovní kanceláře popř. hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, pak zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník

povinen uhradit cestovní kanceláři ANCORA veškeré vícenáklady, které cestovní kanceláři ANCORA vznikly a případnou škodu

c) v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým cestovní kancelář ANCORA nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí (stávky, nepříznivé počasí, válečný stav, povstání, vzpoury, přírodní katastrofy, zemětřesení, sopečná činnost, atd.). Cestovní kancelář ANCORA má v tomto případě právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodu vyšší moci je cestovní kancelář ANCORA povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět.

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

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 dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.

6.9 Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka. V případě změny jména cestujícího (pokud je to ze strany CK možné) účtuje cestovní kancelář 300 Kč za každou změnu.

7. REKLAMACE, 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 nedilnou 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 kterémkoliv 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 (stejnopísem 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 cestovní kanceláře ANCORA pověřený pracovník povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů.

7.6 Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamace zákazníkem. Doporučuje se písemně 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 kanceláři ANCORA pověřenému pracovníkovi písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, bude tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepíše průvodce zájezdu, vedoucí provozovny nebo jiný cestovní kanceláři ANCORA pověřený pracovník i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu. Zákazník

je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamací, 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 reklamací. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamací v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak cestovní kancelář poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s cestovní kancelář ANCORA od smlouvy odstoupit. Promlčecí doba pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

7.7 Cestovní kancelář ANCORA nenesou 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 objedná na místě samém u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamací 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 kancelář ANCORA zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

7.8 Náhrada škody, týkající se letecké dopravy, je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letecké dopravě 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 přeletu 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 kancelář 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](http://ec.europa.eu/odr).

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 sporů 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 (tato smlouva je uzavřena u Generali

pojišťovny a.s., Bělehradská 132, Praha 2) na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech kdy cestovní kancelář ANCORA z důvodu svého úpadku:

a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu

b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil

c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti. Cestovní kancelář ANCORA je povinna předat zákazníkovi současně 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 doby odjezdu. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kancelář, 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 mezi cestujícím a pojišťovnou. Cestovní kancelář v případě pojistné události nepřísluší posuzovat existenci, případně výši finančních nároků z pojistného vztahu. Znamená to, že případnou pojistnou událost řeší zákazník přímo s pojišťovnou. V případě zrušení zájezdu ze strany zákazníka není možné částku uhrazenou za cestovní pojištění vrátit, neboť za počátek pojištění se považuje den sepsání 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 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. Zahájením zájezdu se rozumí první úkon vyplývající ze smlouvy o zájezdu, většinou odbavení u přeprávk 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 neaktuálnější 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 závislá 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 v popisu každého hotelu. Kontinentální (evropská) snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a zavařeniny nebo syra. Salám a vajíčka jsou výjimkou. Snídaně podávané formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem. Například obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. V hotelech nižší a střední kategorie může být nabídka omezena pouze na některé z uvedených položek. Večeře je buď menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelu. Nápoje nikdy nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak – např. v hotelech s programem all inclusive. Rozsah, sortiment, místa a doba čerpání programu all inclusive jsou určovány vnitřními směrnici hotelu a budete s nimi seznámeni po přiletu 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 konzumované nápoje či potraviny z minibaru podléhají přímé úhradě. U každého zájezdu je uveden počet uhrazených noclehů. Počtu noclehů odpovídá i nárok na stravování, přičemž některá strava může být nahrazena balíčkem či pozdní jednoduchou večeří. Stravování začíná a končí společně s ubytovacími službami, první stravu můžete tedy obdržet nejdříve po 14 hodině a poslední nejpozději v 12.00 hodin. Upozorňujeme na skutečnost, že klienti ubytovaní v jedné ubytovací jednotce (pokoji), musí vždy čerpat shodný systém stravování.

10.6 Pláže

Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodu klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelů změnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků na hotelové

pláží nikde neodpovídá plně kapacitě hotelu, neboť se předpokládá, že část hostů tráví svůj pobyt u bazény 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 hlučným obyvatelstvu.

10.7 Bazény

Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívání bazénů, 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 určité době 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 snahu hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat i v prostorách hotelu. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny.

10.10 Víza a pasy

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

11. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

11.1 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 kanceláři ANCORA. Pokud zákazník sdělí cestovní kanceláři ANCORA informace týkající se jeho zdravotního stavu, bere na vědomí a uzavřením smlouvy s cestovní kanceláři 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 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 dle 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 dle 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. Nejpозději 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 osobních údajů.

11.8. Za účelem uvedeným v článku 11.4(a) bude cestovní kancelář ANCORA v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníkovi 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 kanceláři 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 kancelář 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 kterému 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 kanceláři 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 info@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 01.07.2018 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, případně dodatečné nabídky, Převážní podmínky a případně 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 smlouvy 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 vyplývajících. 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 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 nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu.