

# Všeobecné obchodní podmínky pro zájezdy pořádané společností Thomas Cook Austria AG

## Všeobecné obchodní podmínky pro zájezdy pořádané společností Thomas Cook Austria AG

Všeobecné cestovní podmínky (ARB 1992); úprava podle novely zákona o ochraně spotřebitele (Spolková sbírka zákonů BGBl. 247/93) a pozměňovacího zákona o záručním právu (Spolková sbírka zákonů BGBl. I č. 48/2001).

Společně projednáno v poradním grémium pro spotřebitelskou politiku spolkového ministra zdraví, sportu a ochrany spotřebitelů v souladu s ustanovením § 73 odst. 1 živnostenského řádu (GewO) z roku 1994 a ustanovením § 8 nařízení spolkového ministra pro hospodářské záležitosti ve znění z roku 1994 o prováděcích předpisech pro cestovní kanceláře (nyní § 6, podle Spolkové sbírky zákonů BGBl. II č. 401/98). Cestovní kancelář může vystupovat jako zprostředkovatel (oddíl A) a/nebo jako pořadatel zájezdu (oddíl B). **Zprostředkovatel** je povinen vynaložit veškeré úsilí za účelem obstarání nároku na plnění jiných subjektů (pořadatelů, dopravních společností, hoteliérů atd.). **Pořadatel** je subjekt, který buď nabízí několik služeb v oblasti turistického ruchu za paušální cenu (organizovaný zájezd/zájezd), nebo poskytuje příslušné jednotlivé služby v oblasti turistického ruchu jako vlastního plnění a v souvislosti s tím poskytuje vlastní prospekty, nabídky atd. Společnost, jež vystupuje jako pořadatel zájezdu, může působit také jako zprostředkovatel, pokud zprostředkovává cizí služby (např. dobrovolný výlet v místě dovolené) a upozorní na funkci zprostředkovatele. Níže uvedené podmínky představují text smlouvy, kterou obvykle uzavírají cestovní kanceláře jako zprostředkovatelé (oddíl A) nebo jako pořadatelé zájezdu (oddíl B) se svými zákazníky/cestujícími (pozn.: ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele (KSchG)).

### Přednost mají zvláštní podmínky:

- zprostředkovaných pořadatelů zájezdu,
- zprostředkovaných dopravců (např. železniční, autobusová, letecká a lodní doprava) a
- ostatních zprostředkovaných poskytovatelů služeb.

### A. CESTOVNÍ KANCELÁŘ JAKO ZPROSTŘEDKOVATEL

Níže uvedené podmínky tvoří základ smlouvy (smlouva o obstarání věci) uzavírané mezi zákazníkem a zprostředkovatelem.

#### 1. Rezervace/uzavření smlouvy

Rezervaci je možné provést písemně nebo telefonicky, případně ústně. Rezervace učiněné ústně nebo telefonicky by měly být cestovní kanceláří neprodleně písemně potvrzeny. Cestovní kanceláře jsou povinny používat rezervační potvrzení obsahující veškeré podstatné údaje o objednávkě zákazníka včetně upozornění na nabídku, na jejímž základě byla rezervace provedena (katalog, prospekt atd.). Zprostředkovatel je povinen s ohledem na vlastní plnění a jím zprostředkované plnění pořadatele podle § 6 prováděcích předpisů pro cestovní kanceláře upozornit zákazníka na předmětné VŠEOBECNÉ CESTOVNÍ PODMÍNKY, prokazatelně ho upozornit na odlišné podmínky zájezdu a před uzavřením smlouvy mu je předat. V případě zprostředkování služeb zahraničních společností (poskytovatelé služeb, pořadatelé zájezdů) lze aplikovat také zahraniční právo. Osoba provádějící rezervaci pro sebe nebo třetí osoby se považuje za objednatele a přebírá z důvodu neexistence jiného prohlášení vůči cestovní kanceláři povinnosti vyplývající z udělení objednávky (platby, odstoupení od smlouvy atd.). Při rezervaci může cestovní kancelář požadovat manipulační poplatek a (minimální) zálohu. Zbývající část ceny zájezdu a náhrada hotovostních výdajů (telefonní a korespondenční výdaje atd.) jsou splatné v cestovní kanceláři při předání cestovních dokumentů (nepatří sem osobní dokumenty) příslušného pořadatele zájezdu nebo poskytovatele služeb. Cestovní společnosti přijímající rezervace jsou povinny předat cestujícímu při uzavření smlouvy (nebo neprodleně poté) potvrzení o cestovní smlouvě (potvrzení zájezdu).

#### 2. Informace a ostatní vedlejší plnění

##### 2.1. Informace o pasových, vízových, devizových, celních a zdravotně-policejních předpisech

Předpokládá se, že je obecně známo, že pro cestování do zahraničí je zpravidla nutný platný cestovní pas. Cestovní kancelář je povinna informovat zákazníka o příslušných dalších zahraničních pasových, vízových a zdravotně-policejních předpisech pro povolení k pobytu a usazení a dále na vyžádání o devizových a celních předpisech, pokud je možné získat v Rakousku informace o těchto předpisech. V ostatních případech nese sám zákazník odpovědnost za dodržení těchto předpisů. Podle možností obstará cestovní kancelář za úplatu případně potřebné vízum. Na požádání poskytne cestovní kancelář podle možnosti informace o zvláštních předpisech pro cizince, osoby bez státní příslušnosti a osoby s dvojnásobným občanstvím.

##### 2.2. Informace o cestovní službě

Cestovní kancelář je povinna poskytnout podle svého nejlepšího svědomí informace o zprostředkovaných službách pořadatele zájezdu nebo poskytovatele služeb s přihlédnutím ke zvláštnostem příslušné zprostředkované smlouvy a danostem příslušné cílové destinace (místa nebo země).

##### 3. Právní postavení a odpovědnost

Odpovědnost cestovní kanceláře se vztahuje na

- pečlivý výběr příslušného pořadatele zájezdu, popř. poskytovatele služeb, jakož i na pečlivé vyhodnocení získaných zkušeností;
- bezvadné obstarání služeb včetně náležitých informování zákazníka a vydání cestovních dokumentů;
- prokazatelné postoupení oznámení, prohlášení vůle a plateb mezi zákazníkem a zprostředkovanou společností a naopak (např. změny týkající se sjednaného plnění a sjednané ceny, prohlášení o odstoupení od smlouvy, reklamace). Cestovní kancelář nenese odpovědnost za poskytnutí jí zprostředkovaných nebo obstaraných služeb. Cestovní společnost je povinna oznámit zákazníkovi v zaslaném potvrzení zájezdu přesný název firmy (název produktu), adresu pořadatele zájezdu a případně také pojistitele, pokud tyto informace nejsou již uvedeny v prospektu, katalogu nebo v jiných podrobných reklamních materiálech. V případě opominutí této povinnosti ručí společnost vůči zákazníkovi jako pořadatel zájezdu, popř. poskytovatel služeb.

##### 4. Vadné plnění

Jestliže cestovní kancelář poruší povinnosti, které pro ni vyplývají ze smluvního vztahu, je povinna nahradit zákazníkovi vzniklou újmu, pokud neprokáže, že nejednala s úmyslem ani v důsledku hrubé nedbalosti. V případě porušení

smlouvy způsobeného menší mírou vlastního zavinění je cestovní kancelář povinna nahradit zákazníkovi takto vzniklou škodu do výše provize zprostředkovaného obchodu.

### B. CESTOVNÍ KANCELÁŘ JAKO POŘADATEL ZÁJEZDU

Níže uvedené podmínky jsou základem smlouvy - dále jen cestovní smlouva - kterou osoba provádějící rezervaci uzavírá s pořadatelem zájezdu buď přímo, nebo prostřednictvím zprostředkovatele. V případě smlouvy uzavírané přímo s pořadatelem se na pořadatele zájezdu obdobně vztahují povinnosti zprostředkovatele. Pořadatel tímto prohlašuje, že zásadně uznává předmětné VŠEOBECNÉ CESTOVNÍ PODMÍNKY, případné odchylky je povinen vyznačit ve všech svých podrobných reklamních materiálech podle § 6 prováděcích předpisů.

#### 1. Rezervace/uzavření smlouvy

Ke vzniku cestovní smlouvy mezi osobou provádějící rezervaci a pořadatelem zájezdu dochází tehdy, jestliže mezi smluvními stranami panuje shoda ohledně podstatných částí smlouvy (cena, plnění a termín). Z toho vyplývají pro zákazníka příslušná práva a povinnosti.

#### 2. Změna v osobě účastníka zájezdu

Změna v osobě účastníka zájezdu je možná pouze tehdy, jestliže náhradní osoba splní všechny podmínky pro účast. Změna se může uskutečnit dvěma způsoby.

##### 2.1. Postoupení nároku na poskytnutí plnění z cestovní smlouvy

Povinnosti osoby provádějící rezervaci, které vyplývají z cestovní smlouvy, zůstávají dál v platnosti i tehdy, jestliže osoba provádějící rezervaci postoupí všechny nebo jednotlivé nároky vyplývající z této smlouvy třetí osobě. V takovém případě hradí vzniklé vícenásledky osoba provádějící rezervaci.

##### 2.2. Převedení pořádkání zájezdu

Jestliže se na straně zákazníka vyskytnou překážky, jež mu brání v zahájení zájezdu, má zákazník právo převést smluvní vztah na jinou osobu. Zákazník je povinen informovat pořadatele o převězení zájezdu buď přímo, nebo prostřednictvím zprostředkovatele během přiměřené lhůty před termínem odjezdu. Pořadatel zájezdu může předem stanovit konkrétní lhůtu. Převádějící osoba a nabyvatel ručí za neuhrazenou platbu i případné vícenásledky, které v souvislosti s převězením zájezdu vzniknou, rukou společnou a nerozdílnou.

##### 3. Obsah smlouvy, informace a ostatní vedlejší plnění

Kromě informační povinnosti vztahující se také na zprostředkovatele (zejména informace o pasových, vízových, devizových, celních a zdravotně-policejních předpisech pro povolení k pobytu a usazení) je pořadatel zájezdu povinen zajistit dostatečné informace o jím nabízených službách.

Popisy služeb uvedené v katalogu nebo prospektu platném v okamžiku rezervace, jakož i další zde obsažené informace jsou předmětem cestovní smlouvy, ledaže bylo při rezervaci ujednáno jinak. Doporučuje se však provádět taková ujednání bezpodmínečně písemně.

##### 4. Zájezdy se zvláštními riziky

U zájezdů se zvláštními riziky (např. expedice) nese pořadatel zájezdu odpovědnost za následky, jež nastanou v případě vzniku rizika, pokud se tak stane mimo oblast jeho odpovědnosti. Povinnosti pořadatele zájezdu spočívající v pečlivé přípravě zájezdu a pečlivém výběru osob a společností pověřených poskytováním jednotlivých cestovních služeb zůstává tímto nedotčena.

##### 5. Právní základ v případě vadného plnění

###### 5.1. Záruka

U zájezdů nespokrytí plnění nebo poskytnutí vadného plnění má zákazník nárok na záruční plnění. Zákazník souhlasí s tím, že mu pořadatel zájezdu namísto jeho nároku na změnu nebo snížení ceny poskytne během přiměřené lhůty bezvadné plnění nebo přijme příslušná nápravná opatření. Nápravou se v této souvislosti rozumí odstranění vady nebo poskytnutí náhradního plnění ve stejné nebo vyšší hodnotě, které zákazník výslovně odsouhlasí.

###### 5.2. Náhrada škody

V případě, že pořadatel nebo osoby, jež mu napomáhají při plnění, zaviněně poruší povinnosti, které pro pořadatele vyplývají ze smluvního vztahu, je pořadatel povinen nahradit zákazníkovi takto vzniklou újmu. Jestliže pořadatel zájezdu musí nést odpovědnost za jiné osoby jako za své zaměstnance, ručí za ně - s výjimkou újmy na zdraví - pouze tehdy, pokud neprokáže, že výše uvedené osoby nezpůsobily škodu úmyslně nebo v důsledku hrubé nedbalosti. Kromě případů úmyslného jednání a hrubé nedbalosti nese pořadatel zájezdu odpovědnost za předměty, které si cestující obvykle s sebou neberou, ledaže převzal tyto předměty při znalosti okolností do úschovy. Z tohoto důvodu se zákazníkům doporučuje, aby si s sebou nebrali žádné předměty mimořádné hodnoty. Dále se doporučuje, aby si cestující řádně uschovali předměty, které si s sebou berou.

###### 5.3. Oznámení nedostatku

Zákazník je povinen neprodleně oznámit zástupci pořadatele zájezdu jakékoliv nedostatky v plnění, které zjistí během zájezdu. Předpokladem pro to je, aby mu byl takový zástupce znám a byl bez vynaložení nepřiměřeného úsilí dosažitelný přímo v místě. Neoznámení nedostatku nemá vliv na záruční nároky zákazníka popsané v bodě 5.1, může být však považováno za spoluzavinění ze strany zákazníka a snížit jeho případné nároky náhradu škody. Pořadatel zájezdu je však povinen upozornit písemně zákazníka na tuto oznamovací povinnost a to buď přímo, nebo prostřednictvím zprostředkovatele. Stejně tak musí být zákazník současně poučen o tom, že neoznámení nedostatku nemá vliv na jeho záruční nároky, ale může být klasifikováno jako spoluzavinění. V případě nepřítomnosti zástupce pořadatele se doporučuje informovat o vadách plnění buď příslušného poskytovatele služeb (např. hotel, letecká společnost), nebo přímo pořadatele zájezdu a požadovat nápravu.

###### 5.4. Zvláštní zákony upravující odpovědnost

U leteckých zájezdů nese pořadatel odpovědnost mimo jiné podle Varšavské úmluvy a její doplňující úmluvy, u vlakových a autobusových zájezdů podle zákona o odpovědnosti při provozování železničních a motorových vozidel.

###### 6. Uplatňování případných nároků

Pro usnadnění uplatňování nároků se zákazníkovi doporučuje vyžádat si písemné potvrzení o neposkytnutí plnění nebo poskytnutí nedostatečného plnění, popř. si zajistit doklady, důkazy, svědky.

# Všeobecné obchodní podmínky pro zájezdy pořádané společností Thomas Cook Austria AG

Nároky spotřebitelů na poskytnutí záruky lze uplatnit do 2 let. Nároky na náhradu škody se promlčují po uplynutí 3 let. V zájmu cestujících osob doporučujeme uplatnit případné nároky neprodleně po návratu ze zájezdu přímo u pořadatele zájezdu nebo prostřednictvím zprostředkující cestovní kanceláře, neboť je třeba počítat s tím, že prodlužující se časová prodleva může mít za následek problémy při prokazování nároků.

## **7. Odstoupení od smlouvy**

### **7.1. Odstoupení zákazníka od smlouvy před zahájením zájezdu**

#### **a) Odstoupení od smlouvy bez stornovacího poplatku**

Bez ohledu na zákonná práva na odstoupení od smlouvy je zákazník oprávněn odstoupit od smlouvy před začátkem poskytování plnění v následujících případech bez toho, aby pořadatel zájezdu mohl vůči němu uplatňovat jakékoliv nároky: V případě zásadní změny podstatných částí smlouvy, přičemž za zásadní změnu se považuje také cena zájezdu. V každém případě se za zásadní změnu smlouvy považuje zmaření sjednaného účelu, popř. charakteru zájezdu. Pořadatel je povinen zákazníkovi neprodleně vysvětlit změnu smlouvy, a to buď přímo, nebo prostřednictvím zprostředkující cestovní kanceláře, a současně ho informovat o možnostech volby, a sice že buď změnu smlouvy akceptuje, nebo od smlouvy odstoupí; zákazník je povinen si neprodleně vybrat jednu z nabízených možností. Pokud pořadatel nese odpovědnost za vznik okolností, které opravňují zákazníka k odstoupení od smlouvy, je pořadatel povinen mu nahradit vzniklou škodu.

#### **b) Nárok na náhradní plnění**

V případě, že zákazník nevyužije možnost odstoupit od smlouvy podle písm. a), je zákazník oprávněn v případě stornování zájezdu ze strany pořadatele bez zavinění zákazníka požadovat namísto zrušení smlouvy její plnění formou účasti na jiném zájezdu ve stejné hodnotě, pokud je pořadatel schopen takové plnění poskytnout. Kromě nároku na právo volby náleží zákazníkovi také nárok na náhradu škody kvůli neplnění smlouvy, pokud se neuplatní případy uvedené v bodě 7.2.

#### **c) Odstoupení od smlouvy se stornovacím poplatkem**

Stornovací poplatek se stanovuje jako procentní sazba ceny zájezdu a výše poplatku se řídí okamžikem, v němž bylo učiněno prohlášení o odstoupení od smlouvy, a konkrétním typem zájezdu. Cenou zájezdu, popř. paušální cenou se rozumí celková cena smluvně sjednaného plnění. Zákazník je ve všech případech, s výjimkou případů uvedených pod písm. a), oprávněn po uhracení stornovacího poplatku odstoupit od smlouvy. V případě nepřiměřenosti stornovacího poplatku může výši poplatku snížit soud. S ohledem na konkrétní typ zájezdu platí pro každou osobu následující stornovací tarify:

1. Speciální lety (charterové lety), skupinové letecké zájezdy - IT (skupinové organizované letecké zájezdy linkovou dopravou), zájezdy pořádané autobusovou společností (vícedenní zájezdy)

do 30. dne před začátkem zájezdu.....	10 %
od 29. do 20. dne před začátkem zájezdu.....	25 %
od 19. do 10. dne před začátkem zájezdu.....	50 %
od 9. do 4. dne před začátkem zájezdu.....	65 %
od 3. dne (72 hodin) před začátkem zájezdu.....	85 %

ceny zájezdu.

2. Individuální zájezdy - IT (individuální organizované letecké zájezdy linkovou dopravou), zájezdy pořádané železniční společností (s výjimkou speciálních vlaků)

do 30. dne před začátkem zájezdu.....	10 %
od 29. do 20. dne před začátkem zájezdu.....	15 %
od 19. do 10. dne před začátkem zájezdu.....	20 %
od 9. do 4. dne před začátkem zájezdu.....	30 %
od 3. dne (72 hodin) před začátkem zájezdu.....	45 %

ceny zájezdu.

Pro ubytování v hotelu, apartmánech, pro lodní zájezdy, jednodenní autobusové zájezdy, speciální vlaky a zájezdy v rámci linkové dopravy za zvláštní tarify platí zvláštní podmínky uvedené v podrobném programu.

#### **Prohlášení o odstoupení od smlouvy**

V případě odstoupení od smlouvy je třeba dbát na následující: Zákazník (objednatel) má právo kdykoliv oznámit cestovní kanceláři, u které provedl rezervaci zájezdu, že odstoupuje od smlouvy. V případě stornování zájezdu doporučujeme tak učinit

- zasláním doporučeného dopisu nebo

- osobně se současným předložením písemného prohlášení.

#### **d) Nenastoupení zájezdu**

O případ nenastoupení zájezdu se jedná tehdy, pokud se zákazník nedostaví k odjezdu z důvodu, že se nechce zájezdu zúčastnit nebo protože zmeškal odjezd kvůli nedbalosti nebo vzniku neočekávané události. Pokud lze dále důvodně předpokládat, že zákazník nemůže nebo nechce čerpat zbývající cestovní plnění, je povinen s ohledem na konkrétní typ zájezdu podle písm. c) 1. (Speciální lety atd.) zaplatit 85 % ceny zájezdu, podle typu zájezdu podle písm. c) 2. (Individuální zájezdy - IT atd.) 45 % ceny zájezdu. V případě nepřiměřenosti výše uvedených sazeb může soud tyto sazby v jednotlivém případě snížit.

### **7.2. Odstoupení pořadatele od smlouvy před zahájením zájezdu**

a) Pořadatel je osvobozen od smluvního plnění pouze tehdy, pokud nebude naplněn předem stanovený minimální počet účastníků uvedený v nabídce a zákazníkovi bylo oznámeno stornování zájezdu písemně ve lhůtách uvedených v popisu zájezdu nebo v níže uvedených lhůtách:

- do 20. dne před začátkem zájezdu u zájezdů delších než 6 dnů,

- do 7. dne před začátkem zájezdu u zájezdů trvajících 2 až 6 dnů,

- do 48 hodin před začátkem zájezdu u jednodenních zájezdů.

Jestliže pořadatel nese odpovědnost za nenaplnění minimálního počtu účastníků a míra jeho zavinění přesahuje běžnou nedbalost, může zákazník požadovat náhradu škody; výše této náhrady odpovídá paušálu stornovacího poplatku. Uplatnění škody nad rámec této částky není vyloučeno.

b) Stornování zájezdu se provádí v důsledku zásahu vyšší moci, to znamená na základě neobvyklých a nepředvídatelných událostí, na něž osoba, která se na ně odvolává, nemá žádný vliv a jejichž následky nelze ani přes vynaložení náležité péče odvrátit.

O případ vyšší moci se však nejedná v případě změny rezervace. Za zásah vyšší moci se považují události jako například státní nařízení, stávky, válečné konflikty nebo válečné tisky, epidemie, přírodní katastrofy atd.

c) V případech uvedených pod písmeny a) a b) obdrží zákazník uhrazenou částku zpět.

Náleží mu právo volby podle bodu 7.1.b), odstavec 1.

### **7.3. Odstoupení pořadatele od smlouvy po zahájení zájezdu**

Pořadatel je osvobozen od smluvního plnění tehdy, jestliže zákazník v rámci skupinového zájezdu i přes napomenutí trvale narušuje jeho průběh hrubě nevhodným chováním.

V takovém případě je zákazník, který jedná zaviněně, povinen uhradit pořadateli vzniklou škodu.

## **8. Změny smlouvy**

### **Změny plnění po zahájení zájezdu**

- Při změnách, za něž nese odpovědnost pořadatel, platí úprava popsaná v bodě 5 (Právní základ v případě vadného plnění).

- Pokud se po zahájení zájezdu prokáže, že značná část smluvně sjednaného plnění není poskytována nebo nemůže být poskytována, je pořadatel povinen bez jakékoliv další úplaty přijmout přiměřená opatření, jež umožní další pokračování zájezdu. V případě, že nebude možné přijmout taková opatření nebo pokud je zákazník nebude moci ze závažných důvodů akceptovat, je pořadatel povinen bez jakékoliv další úplaty zajistit rovnocenný ekvivalent služby, který umožní přepravit zákazníka do místa odjezdu nebo do jiného s ním dohodnutého místa. Kromě výše uvedeného je pořadatel v případě neplnění nebo nedostatečného plnění smlouvy povinen poskytnout zákazníkovi dle svých možností potřebnou součinnost k překonání vzniklých obtíží.

### **9. Poskytování informací třetím osobám**

Informace o jménech účastníků zájezdu a o místech pobytu cestujících nejsou třetím osobám poskytovány ani v naléhavých případech, ledaže cestující výslovně souhlasil s poskytnutím těchto informací. Náklady, které vzniknou v souvislosti s poskytnutím naléhavých informací, hradí zákazník. Proto se cestujícím doporučuje, aby rodinným příslušníkům oznámili přesnou adresu místa pobytu.

### **10. Všeobecná ustanovení**

Ustanovení 7.1. písm. c), dříve písm. b) (Odstoupení od smlouvy), 7.1. písm. d), dříve písm.

c) (Nenastoupení zájezdu) a 8.1. (Změny ceny) uvedené v části B jsou zapsána jako nezávazná doporučení svazu pod číslem 1 Kt 718/91-3 a nyní jsou jako taková zapsána v kartelovém rejstříku pod číslem 25 Kt 793/96-3.

## **Doplňující ustanovení k části B ARB 1992 („Cestovní kancelář jako pořadatel zájezdu“)**

### **platná pro veškeré zájezdy pořádané společností Thomas Cook Austria AG:**

Věnujte prosím pozornost níže uvedenému textu, neboť spolu s částí B ARB 1992 tvoří obsah vaší cestovní smlouvy uzavírané s naší společností. Ustanovení obsažená v části B ARB 1992, která nejsou výslovně uvedena v následujícím textu, nejsou součástí vaší cestovní smlouvy.

#### **1. Rezervace (uzavření smlouvy) / platba ceny zájezdu**

K bodu 1 v části B ARB 1992 se doplňuje následující:

**1.1.** Podáním přihlášky k zájezdu na základě popisu uvedeného v naší nabídce cestovních zájezdů nebo na internetu nám se závaznou platností nabídkou uzavření cestovní smlouvy. Je na našem svobodném uvážení, zda vaši nabídku přijmeme. V případě, že po předání nabídky do tisku nebo její zveřejnění na internetu nastanou změny, popř. v případě zjištění tiskové nebo písemné chyby vás budeme (popř. vaše cestovní kancelář) o těchto odchylkách informovat.

**1.2.** Při rezervaci zájezdu, nejdříve však jedenáct měsíců před sjednaným ukončením zájezdu, je nutné okamžitě uhradit zálohu, tj. **10 % z ceny zájezdu**. Platba **zbývajících částí ceny zájezdu** bude provedena nejdříve

**20 dnů před zahájením zájezdu** oproti vydání cestovních dokumentů. Při rezervaci přes internet je možné provést platbu výhradně nám. Úplnou cestovní dokumentaci obdržíte 14 až 20 dnů před začátkem zájezdu.

V případě, že úplnou cestovní dokumentaci neobdržíte nejpozději 5 dnů před zahájením zájezdu, neprodleně nás informujte. Pokud při rezervaci využijete možnost platby kreditní kartou, bude platba zaúčtována k výše uvedeným termínům splatnosti. V případě zamítnutí platební transakce ze strany vaší banky vám bude naúčtován poplatek za zamítnutí platby kreditní kartou ve výši 15,00 eur. Jestliže neuhradíte zálohu a/nebo zbývající část ceny ve sjednaných termínech splatnosti, jsme oprávněni po zaslání neúspěšné upomínky a stanovení přiměřené dodatečné lhůty odstoupit od cestovní smlouvy. Tuto dodatečnou lhůtu nejsme povinni poskytnout v případě, kdy již nelze rozumně předpokládat, že platba bude doručena včas před zahájením zájezdu. V takovém případě vám budou naúčtovány příslušné stornovací poplatky podle bodu 7. našich doplňujících ustanovení k ARB 1992. V případě prodlení s platbou vám budou naúčtovány poplatky za zaslání upomínky ve výši 15,00 eur za první upomínku a 25,00 eur za druhou upomínku, pokud jsou tyto poplatky v přiměřeném poměru k vymáhané pohledávce nebo pokud bylo nutné zaslat upomínku z důvodu účelnosti právního stíhání a odpovědnost za prodlení s platbou byla na vaší straně. Bez úplného zaplacení ceny zájezdu nemáte nárok na poskytování cestovních služeb. Při rezervaci zájezdu do 8 dnů před začátkem zájezdu vám bude cestovní dokumentace vydána na letišti oproti předložení přihlášky k zájezdu a dokladu o hotovostní platbě potvrzeného bankou. To platí pro organizované letecké zájezdy, nikoliv však pro rezervace zájezdu se zajištěnou vlastní dopravou — v tomto případě vám bude cestovní dokumentace zaslána na vaši e-mailovou adresu. Platby v hotovosti jsou na letišti možné pouze ve výjimečných případech, např. při rezervaci zájezdu krátce před zahájením zájezdu. *Za vydání cestovní dokumentace na letišti vám bude účtován servisní poplatek ve výši 3,00 eura za každou rezervaci. V případě platby zájezdu na letišti bude tento servisní poplatek navýšen na 23,00 eur za každou rezervaci.*

#### **2. Převedení zájezdu na jinou osobu**

K bodu 2. část B ARB 1992 se sjednává následující doplnění: U zájezdů, jejichž součástí je linkový let, závisí vaše právo převést zájezd na jinou osobu na tom, zda lze letenku v rámci linkového letu převést na jinou osobu.

V případě, že nebude změna rezervace možná, oznámíme vám tuto skutečnost během přiměřené lhůty před termínem odjezdu. Jestliže namísto přihlášeného účastníka zájezdu nastoupí náhradní osoba,

# Všeobecné obchodní podmínky pro zájezdy pořádané společností Thomas Cook Austria AG

jsme oprávněni započítat vícenáklady, které nám vzniknou v souvislosti s každou náhradní osobou (min. 40,00 eur). Pokud tato náhradní osoba nebude splňovat zvláštní požadavky pro účast na zájezdu nebo zákonné předpisy, popř. úřední nařízení, jsme oprávněni odmítnout změnu v osobě účastníka zájezdu.

## 3. Ostatní změny zájezdu / změny letového času / prodloužení pobytu během dovolené

**3.1.** Jestliže budete pro provedení rezervace požadovat změny v termínu zájezdu, změnu cílové destinace zájezdu, ubytování, způsobu dopravy nebo místa odletu, je na našem uvážení, zda tyto vaše požadavky zohledníme. V případě provedení požadované změny jsme oprávněni vám započítat vzniklé vícenáklady: u apartmánů účtujeme do 45. dne před začátkem zájezdu (včetně) min. 40,00 eur za každý apartmán, u všech ostatních způsobů dopravy do 30. dne před začátkem zájezdu (včetně) min. 40,00 eur za každou osobu a provedenou změnu. Po uplynutí této lhůty můžeme zohlednit vaše požadavky na provedení změny pouze v rámci stornování zájezdu a s tím spojené nové rezervace. Výjimku tvoří změny rezervací „X“ a „Y“ podle níže uvedeného bodu 3.2.

**3.2.** Změna rezervací „X“ a „Y“ a rezervací „NEC BETT“ a

„NER BETT“ není na základě vašeho požadavku možná s ohledem na termín zájezdu, cílovou destinaci zájezdu, způsob přepravy a místo odletu.

**3.3.** U dlouhodobých rezervací, u kterých ještě nejsou v okamžiku rezervace známy přesné časy odletu, si vyhraujeme právo neuvádět žádné nebo pouze přibližné časy odletu. Jakmile budou známy definitivní časy odletu, neprodleně vás vyrozumíme. Dále si vyhraujeme právo na změnu časů odletu, pokud taková změna bude nutná ze závažných důvodů, za které neneseme odpovědnost, popř. za které nese odpovědnost letecká společnost (zejména přírodní katastrofy nebo stávka).

**3.4.** Prodloužení pobytu na dovolené je možné pouze po domluvě s naším vedoucím zájezdu, po zaplacení vícenákladů přímo v místě a za předpokladu, že bude dostupné ubytování a také volná místa v letadle při pozdějším zpátečním odletu.

## 4. Sleva ceny zájezdu / letecká přeprava dětí

**4.1.** Pro poskytnutí slevy ceny zájezdu podle věku je rozhodující věk v okamžiku začátku zájezdu (výjimky viz bod 4.2. níže).

**4.2.** Děti mladší dvou let mohou cestovat bez nároku na vlastní sedadlo v letadle v případě charterových letů bezplatně, v případě linkových letů za poplatek, pokud spolu s každým dítětem cestuje dospělá osoba. Jestliže dítě dosáhne dvou let během zájezdu, platí pro cestu tam i pro zpáteční cestu podmínky a ceny pro děti od dvou let.

## 5. Zvláštní právní předpisy týkající se odpovědnosti

U rezervací leteckých zájezdů není pro rozsah naší odpovědnosti rozhodující Varšavská úmluva uvedená v bodě 5.4. část B ARB 1992, nýbrž Montrealská úmluva.

## 6. Informační povinnost týkající se totožnosti provozujícího leteckého dopravce

V souladu s nařízením EU č. 2111/05 o informování cestujících v letecké dopravě o totožnosti provozujícího leteckého dopravce jsme povinni vás při rezervaci zájezdu informovat o totožnosti všech leteckých dopravců, kteří se budou podílet na realizaci vašeho zájezdu.

V případě, že v okamžiku rezervace nebude znám letecký dopravce, sdělíme vám název leteckého dopravce, který bude let pravděpodobně realizovat. Jakmile bude znám název provádějícího leteckého dopravce, budeme vás neprodleně informovat. Rovněž vás budeme neprodleně informovat o každé změně realizující letecké společnosti. „Černou listinu“ leteckých společností, jimž byl na území EU uloženo zákaz provozování činnosti, si můžete stáhnout na internetové adrese [http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_de.htm).

## 7. Odstoupení od smlouvy a stornovací poplatek

**7.1.** Jestliže váš zájezd nespadá do některé z kategorií uvedených v bodě 7.2., použijí se stornovací tarify podle bodu 7.1.c)1. část B ARB 1992. Pro veškeré typy zájezdů platí, že při stanovení výše stornovacích poplatků se nezapočítává den začátku zájezdu a stornovací poplatky

(s výjimkou stornovacích poplatků pro pronajatá vozidla podle níže uvedeného bodu 7.2.i) činí minimálně 40,00 eur.

**7.2. a)** U výhradně leteckých nabídek a všech služeb z katalogu Severní Amerika a Thomas Cook Selection a u leteckých zájezdů s rezervací pokojů kategorie R, T a Y:

do 30. dne před začátkem zájezdu:..... 40 %  
od 29. do 22. dne před začátkem zájezdu:.....55 %  
od 21. do 15. dne před začátkem zájezdu:..... 65 %  
od 14. do 7. dne před začátkem zájezdu:.....75 %  
od 6. do 3. dne před začátkem zájezdu:.....85 %  
od 2. dne před začátkem zájezdu:.....95 %

b) u apartmánů:

do 45. dne před začátkem zájezdu:..... 10%  
od 44. do 30. dne před začátkem zájezdu:..... 50%  
od 29. dne před začátkem zájezdu a v případě nenastoupení zájezdu:..... 100 %.

c) produkty „X“ a „Y“:

do 42. dne před začátkem zájezdu:.....55 %  
od 41. do 30. dne před začátkem zájezdu:.....60 %  
od 29. do 22. dne před začátkem zájezdu:.....65 %  
od 21. do 15. dne před začátkem zájezdu:.....70 %  
od 14. do 7. dne před začátkem zájezdu:.....80 %  
od 6. do 3. dne před začátkem zájezdu:.....85 %  
od 2. do 1. dne před začátkem zájezdu:..... 90 %  
stornování zájezdu v den začátku zájezdu nebo v případě nenastoupení zájezdu: 100 %.

d) U rezervací (např. zájezdy do velkých měst), u nichž je za jednotlivé služby stanovena zvláštní cena a které nejsou uvedeny v jiné části bodu 7.2. našich doplňujících podmínek, se použije bod 7.1.c)1., část B ARB 1992 s tím, že v případě stornování ode dne před začátkem zájezdu a v případě nenastoupení zájezdu bude započteno 100 % ceny zájezdu.

e) u vlakových zájezdů Shongololo, Safari Lodges, Restcamps, balíčků Premium Safari, apartmánů v Kapském Městě:

do 43 dnů před začátkem zájezdu:..... 10 %  
od 42. do 30. dne před začátkem zájezdu:.....25 %  
od 29. do 22. dne před začátkem zájezdu:..... 50 %  
od 21. dne před začátkem zájezdu nebo v případě nenastoupení zájezdu ..... 80 %.

f) u všech zájezdů na Galapágy:

od 60. do 31. dne před začátkem zájezdu ..... 50%  
od 30. dne před začátkem zájezdu nebo v případě nenastoupení zájezdu ..... 90%.

g) u lodních zájezdů (zájezdy s alespoň jedním noclehem na lodi):

do 30. dne před začátkem zájezdu ..... 20 %  
od 29. do 22. dne před začátkem zájezdu:..... 30 %  
od 21. do 15. dne před začátkem zájezdu:.....50 %  
od 14. do 2. dne před začátkem zájezdu:.....80 %.

1. den před termínem nalodění .....90 %

v den odjezdu nebo v případě nenastoupení zájezdu .....100 %.

Pro lodní zájezdy na Galapágy platí naproti tomu výhradně bod 7.2. f).

h) V případě ubytování rezervovaného exkluzivně pro hosta (např. ostrovy, hotely a apartmány) a dopravních prostředků (např. soukromé letadlo, soukromá jachta atd.):

do 120 dnů před začátkem zájezdu:.....30 %  
od 119. do 60. dne před začátkem zájezdu:.....50 %  
od 59. do 15. dne před začátkem zájezdu:..... 80 %

od 14. dne do začátku zájezdu nebo v případě nenastoupení zájezdu 95 %.

i) V případě rezervace pronajatého vozidla z katalogu "Severní Amerika" bude kromě stornovacích poplatků za ostatní cestovní služby započtena částka 30,00 eur za každý dobropis k pronajatému vozidlu (voucher). V případě předčasného vrácení pronajatého vozidla nelze poplatek vrátit.

j) U linkových letů (jak v případě pouhé rezervace letu, tak i u organizovaných zájezdů) platí zvláštní stornovací podmínky leteckých společností. Tyto podmínky vám budou oznámeny zvlášť před rezervací. Pro další rezervované služby (např. pobyt v hotelu) platí stornovací podmínky podle bodu 7. našich doplňujících ustanovení.

**7.3.** V případě stornování platí ohledně již vydaných jízdenek, vstupenek a jiných zvýhodněných karet (např. Hamburg Card nebo London Pass) tato pravidla: Pokud je karta vystavena na konkrétní osobu, je nutné uhradit 100 % ceny. Jestliže karta není vystavena na konkrétní osobu, je třeba nám ji pro provedení stornování neprodleně vrátit, v opačném případě je nutné i za tuto kartu uhradit 100 % ceny.

**7.4.** Ke všem stornovacím poplatkům (i k minimálnímu poplatku 40,00 eur) započteme také veškeré částky, které v důsledku neuskutečnění zájezdu ušetříme, získáme jiným použitím nebo které úmyslně nezískáme. Sdělíme vám také případné důvody pro to, že jsme v důsledku neuskutečnění zájezdu nic neušetřili nebo nezískali jiným použitím, popř. úmyslně nezískali.

**8. Odstoupení pořadatele od smlouvy před začátkem zájezdu / napadení cestovní smlouvy**  
K bodu 7.2. část B ARB 1992 se sjednává následující doplnění:

**8.1.** Jestliže jste si zarezervoval(a) zájezd přímo u nás, oznámíme vám zrušení zájezdu písemně nebo jestliže jste nám oznámil(a) e-mailovou adresu nebo číslo faxu, bude vám zasláno oznámení e-mailem nebo faxem. V případě, že byla rezervace provedena v cestovní kanceláři a neznáme proto vaše kontaktní údaje, zašleme prohlášení o odstoupení od smlouvy cestovní kanceláři.

**8.2.** Jestliže došlo při uzavírání cestovní smlouvy k omylu (např. uvedení příliš nízké ceny zájezdu), vyhraujeme si právo napadnout cestovní smlouvu za předpokladu existence zákonných podmínek z důvodu omylu (zejména při včasnému objasnění omylu nebo pokud muselo být zjevné, že se jedná o omyl).

## 9. Cestovní pojištění

Cestovní pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu.

## 10. Pojištění proti insolvenční / garance uskutečnění zájezdu

V souladu s nařízením o pojištění cestovních kanceláří pro pořadatele zájezdů jsme uzavřeli povinné pojištění proti insolvenční u společnosti Swiss Re International SE, pobočka pro Německo, D-81925 München (Mnichov), Arabellastr. 30, s číslem pojistky 03-1034060603-8.

To odpovídá potvrzení o pojištění vystavovaném podle německého práva. Likvidátorem je společnost AWP P&C S.A., pobočka pro Rakousko, Pottendorfer Straße 23-25, A-1120 Wien (Víděň), fax: +43 1 525 03-999, e-mail: [vertragsverwaltung@allianz-assistance.at](mailto:vertragsverwaltung@allianz-assistance.at). Veškeré nároky je třeba přihlásit u likvidátora do 8 týdnů od vzniku případné insolvence, v opačném případě nároky zanikají.

## 11. Volba práva a místo soudní příslušnosti

U smluv uzavíraných se spotřebiteli se aplikuje rakouské právo. Jako místně příslušné se sjednávají soudy vykonávající pravomoc obchodního soudu v městském obvodu 1030 Vídeň.

## Pořadatel zájezdu

THOMAS COOK AUSTRIA AG

Ungargasse 59-61

A-1030 VÍDEŇ (Wien), Rakousko

DVR-Nr. (číslo v registru pro zpracování údajů):

0664537, číslo společnosti v obchodním rejstříku: FN

120288w (Obchodní soud ve Vídni)

Sídlo: Vídeň, DIČ: ATU 15475108

Číslo pořadatele: 1998/0222

Stav: srpen 2016

*Dokument byl přeložen na základě podmínek platných dne 17. 8. 2016.*

*Aktuální verzi naleznete zde:*

<http://www.neckermann-reisen.at/aqb-neckermann-reisen/veranstalter-aqb/>

*Tento překlad je majetkem společnosti Thomas Cook s.r.o*