

Všeobecné obchodní podmínky pro organizaci zájezdů společnosti Thomas Cook Austria AG

Všeobecné cestovní podmínky (ARB 1992); úprava podle novely Zákona na ochranu spotřebitelů Spolková sb. zákonů 247/93 a pozměňovacího zákona o záručním právu, Spolková sb. zákonů I č. 48/2001.

Společně projednáno v poradním orgánu pro spotřebitelskou politiku spolkového ministra zdraví, sportu a ochrany spotřebitelů v souladu s § 73 odst. 1 GewO (živnostenského řádu) z roku 1994 a § 8 nařízení spolkového ministra pro hospodářské záležitosti ve znění z roku 1994 o prováděcích předpisech pro cestovní kanceláře (nyní § 6, podle Spolkové sb. zákonů II č. 401/98). Cestovní kancelář může vystupovat jako zprostředkovatel (oddíl A) a/nebo jako pořadatel (oddíl B). **Zprostředkovatel** přebírá závazek usilovat o zajištění nároku na služby jiných osob (pořadatelů, dopravních společností, hoteliérů atd.). **Pořadatel** je podnik, který buď nabízí vícero turistických služeb za paušální cenu (organizovaný zájezd/zájezd), nebo slibuje poskytnutí jednotlivých turistických služeb jako vlastních služeb a za tímto účelem poskytuje vlastní prospekty, nabídky atd. Podnik, který vystupuje jako pořadatel zájezdu, může působit také jako zprostředkovatel, pokud zprostředkovává cizí služby (např. fakultativní výlet v místě pobytu), pokud na tuto zprostředkovací funkci upozorní. Níže uvedené podmínky představují text smlouvy, kterou obvykle uzavírají cestovní kanceláře jako zprostředkovatelé (oddíl A), nebo jako pořadatelé (oddíl B) se svými klienty/účastníky zájezdů (poznámka: ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele – KschG).

Zvláštní podmínky

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

mají přednost.

A. CESTOVNÍ KANCELÁŘ JAKO ZPROSTŘEDKOVATEL

Níže uvedené podmínky tvoří základ smlouvy (smlouvy o obstarání věci), kterou uzavírá klient se zprostředkovatelem.

1. Rezervace/uzavření smlouvy

Rezervaci lze provést písemně nebo ústně (i na dálku). Ústní rezervace (rezervace na dálku) by měla cestovní kancelář obratem písemně potvrdit. Cestovní kanceláře mají používat rezervační potvrzení, která obsahují všechny podstatné údaje o objednavce klienta s upozorněním na nabídku, na které se rezervace zakládá (katalog, prospekt atd.).

Zprostředkovatel má s ohledem na vlastní službu a jím zprostředkovanou službu pořadatele podle § 6 prováděcích předpisů pro cestovní kanceláře upozornit na předmětné VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY, prokazatelně upozornit na odlišné podmínky zájezdu a tyto klientovi před uzavřením smlouvy předat. Pokud se zprostředkovávají služby zahraničních společností (poskytovatelů služeb, pořadatelů zájezdů), lze použít zahraniční právo. Ten, kdo provádí rezervaci pro sebe či třetí osoby, je tím považován za objednatele a přebírá bez eventuálního vysvětlení povinnosti vůči cestovní kanceláři vyplývající z udělení zakázky (platby, odstoupení od smlouvy atd.). Při rezervaci může cestovní kancelář požadovat poplatek za zpracování a (minimální) zálohu. Doplátek a rovněž náhradu výdajů v hotovosti (telefonní poplatky, korespondenční náklady) jsou splatné v cestovní kanceláři při předávání cestovních dokumentů (sem nepatří osobní dokumenty) příslušného pořadatele nebo

poskytovatele služeb. Cestovní agentury, které přebírají rezervace, mají povinnost předat cestujícímu při uzavření smlouvy nebo bezprostředně po něm potvrzení o cestovní smlouvě (potvrzení zájezdu).

2. Informace a ostatní vedlejší služby

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

Předpokládá se, že je známou skutečností, že pro cesty do zahraničí je zpravidla nezbytný platný cestovní pas. Cestovní kancelář má povinnost informovat klienta o příslušných dodatečných zahraničních pasových, vízových a zdravotně policejních předpisech pro vstup do země, pokud je tyto předpisy možné v Rakousku zjistit. V ostatních případech má klient sám odpovědnost za dodržení těchto předpisů. Cestovní kancelář přebírá podle svých možností za úplatu pořízení eventuálně potřebného víza. Cestovní kancelář poskytne na požádání informaci o zvláštních předpisech pro cizince, osoby bez státní příslušnosti a rovněž osoby s dvojitým státním občanstvím.

2.2 Informace o cestovní službě

Cestovní kancelář je povinna představit zprostředkovanou službu pořadatele cesty nebo poskytovatele služby podle svého nejlepšího vědomí s ohledem na zvláštnosti konkrétně zprostředkované smlouvy a na realitu příslušné cílové země popř. cílového místa.

3. Právní postavení a ručení

Ručení cestovní kanceláře se vztahuje na

- pečlivý výběr příslušného pořadatele nebo poskytovatele služeb a pečlivé vyhodnocení získaných zkušeností;
- bezvadné obstarání služeb včetně odpovídajícího informování klienta a vydání cestovních dokumentů;
- prokazatelné předávání oznámení, prohlášení a plateb mezi klientem a zprostředkovanou společností a naopak (např. změny sjednané služby a sjednané ceny, prohlášení o odstoupení, reklamace). Cestovní kancelář neručí za poskytnutí jí zprostředkované či obstarané služby. Cestovní společnost je povinna uvědomit klienta v potvrzení zájezdu o doslovném znění názvu společnosti (názvu produktu), adrese pořadatele zájezdu a eventuálně pojistitele, pokud tyto údaje nejsou uvedeny už v prospektu, katalogu nebo jiných detailních reklamních materiálech. Pokud tak neučiní, pak vůči klientovi ručí jako pořadatel popř. poskytovatel služeb.

4. Vadné plnění

Poruší-li cestovní kancelář povinnosti, které jí náleží podle smluvního vztahu, pak je povinna uhradit klientovi náhradu takto vzniklé škody, pokud neprokáže, že jí nelze přičíst k tíži ani záměr ani hrubou nedbalost. V případě porušení smlouvy na základě menšího zavinění má cestovní kancelář povinnost uhradit klientovi takto vzniklou škodu až do výše provize zprostředkovaného obchodu.

B. CESTOVNÍ KANCELÁŘ JAKO POŘADATEL

Níže uvedené podmínky tvoří základ smlouvy – dále uváděné jako cestovní smlouvy, kterou rezervující osoba uzavírá s pořadatelem buď přímo, nebo s využitím zprostředkovatele. Pro případ přímého uzavření smlouvy přebírá pořadatel zprostředkovatelské povinnosti dle smyslu. Pořadatel uznává předmětné VŠEOBECNÉ CESTOVNÍ PODMÍNKY, odchylky je povinen zřetelně uvést ve všech svých detailních reklamních materiálech podle § 6 prováděcích předpisů.

1. Rezervace/uzavření smlouvy

Cestovní smlouva se mezi rezervující osobou a pořadatelem realizuje tehdy, pokud existuje shoda ve všech podstatných součástech smlouvy (cena, služba a termín). Tímto vznikají pro klienta práva a povinnosti.

2. Změna v osobě účastníka zájezdu

Změna v osobě účastníka zájezdu je možná tehdy, když náhradní osoba splňuje všechny podmínky účasti, a lze ji provést dvěma způsoby.

2.1 Postoupení nároku na cestovní službu

Závazky rezervující osoby z cestovní smlouvy zůstávají v platnosti, když tato osoba postoupí všechny nebo jednotlivé nároky z této smlouvy na třetí osobu. V tomto případě hradí rezervující osoba také vzniklé vícenáklady.

2.2 Převedení zájezdu

Nemůže-li se klient zúčastnit zájezdu, pak může převést smluvní vztah na jinou osobu. Převedení musí sdělit pořadateli buď přímo, nebo přes zprostředkovatele v přiměřené lhůtě před termínem odjezdu. Pořadatel zájezdu může předem stanovit konkrétní lhůtu. Převádějící osoba a nabyvatel zájezdu ručí solidárně za ještě neuhrazenou platbu a rovněž za případné vícenáklady vzniklé převodem.

3. Obsah smlouvy, informace a ostatní vedlejší náklady

Kromě informačních povinností, kterou má i zprostředkovatel (a to informace o pasových, vízových, devizových, celních a zdravotně policejních předpisech pro vstup do země), musí pořadatel dostatečným způsobem informovat o jím nabízené službě. Popis služeb v katalogu nebo prospektu platném v době rezervace a rovněž další tam obsažené informace jsou předmětem cestovní smlouvy, ledaže by bylo při rezervaci ujednáno jinak. Doporučuje se však provádět taková ujednání bezpodmínečně písemně.

4. Zájezdy se zvláštními riziky

U zájezdů se zvláštními riziky (např. s charakterem expedice) neručí pořadatel za následky, které vzniknou v případě výskytu rizika, pokud se tak stane mimo rozsah jeho povinností. Povinnost poskytovatele zájezdu zájezd pečlivě připravit a pečlivě vybrat osoby a společnosti pověřené provedením jednotlivých služeb zůstává nedotčena.

5. Právní základ v případě vadných plnění

5.1 Ručení

Klient má v případě neplnění nebo vadného plnění nárok na záruku. Klient souhlasí s tím, že mu poskytovatel namísto jeho nároku na změnu nebo snížení ceny poskytne v přiměřené lhůtě nezávadnou službu nebo závadnou službu napraví. Nápravu lze provést takovým způsobem, že se nedostatek odstraní nebo poskytne rovnocenné nebo hodnotnější náhradní plnění, které klient výslovně odsouhlasí.

5.2 Náhrada škody

Poruší-li pořadatel či jeho pomocníci svým zaviněním povinnosti, které má pořadatel ze smluvního vztahu, pak má povinnost nahradit klientovi takto vzniklou škodu. Pokud musí pořadatel zájezdu převzít odpovědnost za další osoby jako za své zaměstnance, ručí – vyjma případů škod na zdraví – jenom tehdy, když neprokáže, že tyto nezpůsobili škodu úmyslně nebo z hrubé nedbalosti. Kromě případů úmyslu a hrubé nedbalosti neručí pořadatel zájezdu za předměty, které se obvykle s sebou neberou, s výjimkou případů, kdy tyto převzal do úschovy při znalosti okolností. Proto se klientovi doporučuje, aby si s sebou nebral předměty

mimořádné hodnoty. Dále se doporučuje, aby byly předměty, které si klienti berou s sebou, řádně uschovány.

5.3 Oznámení nedostatků

Klient má povinnost oznámit zástupci pořadatele neprodleně jakýkoli nedostatek plnění smlouvy, který zjistí během zájezdu. To předpokládá, že je mu takový zástupce znám a je bez vynaložení nepřiměřené námahy v místě k zastížení. Není-li nedostatek oznámen, nemění to nic na nárocích klienta na ručení popsanych v bodě 5.1. Toto neoznámení ale může být bráno jako klientovo spoluzavinění, a tudíž omezit jeho případné nároky na náhradu škody. Pořadatel ale musí klienta písemnou formou upozornit na tuto oznamovací povinnost buď přímo, nebo prostřednictvím zprostředkovatele. Stejně tak musí být klientovi současně vysvětleno, že zanedbání oznamovací povinnosti se nedotkne jeho nároků na ručení, může být ale považováno za spoluzavinění. V případě, že není na místě zástupce pořadatele, se doporučuje informovat o nedostacích příslušného poskytovatele služeb (např. hotel, leteckou společnost), nebo přímo pořadatele a požadovat nápravu.

5.4 Zvláštní zákony o odpovědnosti

Pořadatel ručí u leteckých zájezdů mimo jiné v souladu s Varšavskou úmluvou a její dodatečnou úmluvou, v případě vlakových a autobusových zájezdů se zákonem o povinné odpovědnosti v souvislosti se železniční a automobilovou dopravou (německy: Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz).

6. Uplatňování případných nároků

Pro ulehčení uplatňování nároků se klientovi doporučuje nechat si o neprovedení služby nebo jejím závadném provedení vystavit písemné potvrzení, případně si zajistit doklady, důkazy, svědky. Nároky spotřebitelů na záruku mohou být uplatněny do dvou let. Nároky na náhradu škody se po třech letech promlčují. V zájmu cestující osoby se doporučuje uplatnit nároky neprodleně po návratu z cesty přímo u pořadatele nebo prostřednictvím zprostředkující cestovní kanceláře, protože s rostoucí prodlevou je nutné počítat se zhoršenou prokazatelností.

7. Odstoupení od smlouvy

7.1 Odstoupení klienta od smlouvy před začátkem zájezdu

a) odstoupení bez stornovacího poplatku

Nehledě na zákonem vymezená práva na odstoupení může klient před začátkem služby odstoupit od smlouvy v následujících případech, aniž by pořadatel vůči němu uplatnil nároky: Pokud se značně změní podstatné části smlouvy, ke kterým se počítá i cena zájezdu. Takovým zásadním pozměněním smlouvy je v každém případě zmaření sjednaného cíle nebo charakteru zájezdu. Pořadatel je povinen neprodleně klientovi vysvětlit přímo nebo prostřednictvím zprostředkující cestovní kanceláře změnu smlouvy a poučit ho přitom o existující možnosti volby, že buď změnu smlouvy akceptuje, nebo od smlouvy odstoupí; klient musí svou možnost volby provést okamžitě. Zavínil-li pořadatel událost, která opravňuje klienta k odstoupení od smlouvy, musí mu pořadatel škodu nahradit.

b) Nárok na náhradní plnění

Pokud klient nevyužije možnosti odstoupení podle písm. a) a při stornování pořadatele zájezdu bez zavinění klienta, může klient požadovat namísto zrušení smlouvy její plnění prostřednictvím účasti na jiném srovnatelném zájezdu, pokud je pořadatel schopen poskytnout toto plnění. Vedle nároku na právo volby náleží klientovi také nárok na náhradu škody pro neplnění smlouvy, pokud se neuplatní případy bodu 7.2.

c) Odstoupení od smlouvy se stornovacím poplatkem

Stornovací poplatek se vyměřuje jako procentní sazba ceny zájezdů a jeho výše se řídí okamžikem odstoupení od smlouvy a konkrétním druhem zájezdu. Cenou zájezdu popř. paušální cenou se rozumí celková cena smluvně sjednané služby. Klient je ve všech případech, s výjimkou případů v bodě a) oprávněn odstoupit od smlouvy při odvedení stornovacího poplatku. V případě nepřiměřenosti stornovacího poplatku může být tento snížen soudní cestou. Podle druhu zájezdu platí na osobu následující sazby stornovacích poplatků:

1. Zvláštní lety (charterové lety), skupinové zájezdy – IT (skupinové organizované zájezdy linkovou dopravou), zájezdy s autobusovými společnostmi (vícedenní zájezdy)
do 30. dne před zahájením zájezdu 10 %
od 29. do 20. dne před zahájením zájezdu 25 %
od 19. do 10. dne před zahájením zájezdu 50 %
od 9. do 4. dne před zahájením zájezdu 65 %
od 3. dne (72 hodin) před zahájením zájezdu 85 %
ceny zájezdu.
2. Individuální zájezdy – IT (individuální organizované zájezdy linkovou dopravou), zájezdy s železničními společnostmi (vyjma zvláštních vlaků)
do 30. dne před zahájením zájezdu 10 %
od 29. do 20. dne před zahájením zájezdu 15 %
od 19. do 10. dne před zahájením zájezdu 20 %
od 9. do 4. dne před zahájením zájezdu 30 %
od 3. dne (72 hodin) před zahájením zájezdu 45 %
ceny zájezdu.

Pro ubytování v hotelu, rekreační objekty, lodní zájezdy, jednodenní autobusové zájezdy, zvláštní vlaky a zájezdy linkovými lety za zvláštní tarify platí zvláštní podmínky. Tyto jsou uvedeny v podrobném programu.

Prohlášení o odstoupení od smlouvy

Při odstoupení od smlouvy je nutné respektovat toto: Klient (objednatel) může cestovní kanceláři, u které si zarezervoval zájezd, kdykoli sdělit, že od smlouvy odstupuje. Doporučuje se provést stornování

- prostřednictvím doporučeného dopisu nebo
- osobně se současným písemným prohlášením.

d) No-show (nenastoupení cesty)

K nenastoupení cesty dojde tehdy, když se klient nedostaví, protože se mu na zájezd nechce jet, nebo zmeškal odjezd pro svou nedbalost, nebo kvůli nastalé nečekané události. Ukáže-li se dále, že klient nemůže nebo nechce využít zbývajících cestovního plnění, je povinen v případě druhu cesty podle písm. c) 1. (zvláštní lety atd.) uhradit 85 procent, v případě druhu cesty podle písem. c) 2 (individuální zájezdy IT atd.) 45 procent cestovní ceny. V případě nepřiměřenosti výše uvedených sazeb může soud tyto sazby jednotlivě snížit.

7.2 Odstoupení od smlouvy ze strany pořadatele před zahájením zájezdu

a) Pořadatel je osvobozen od plnění smlouvy, pokud nedosáhne minimálního počtu účastníků zájezdu určeného předem v nabídce a klientovi bylo stornování sděleno písemně ve lhůtách uvedených v popisu zájezdu či v následujících lhůtách:

- do 20. dne před zahájením zájezdu u zájezdů delších než 6 dní;
- do 7. dne před zahájením zájezdů trvajících 2 až 6 dní;
- do 48 hodin před zahájením jednodenních zájezdů.

Má-li pořadatel na nedosažení minimálního počtu účastníků vinu způsobenou větší než mírnou nedbalostí, může klient požadovat náhradu škody; výše této náhrady je vyjádřena paušálem výše stornovacího poplatku. Uplatnění nároku na náhradu škody přesahujícího tuto částku není vyloučeno.

b) Stornování je důsledkem vyšší moci, tzn. na základě neobvyklých a nepředvídatelných událostí, na které nemá subjekt, který se na vyšší moc odvolává, žádný vliv a jejichž následkům nelze i přes vynaložení nezbytné péče zabránit. Sem ale nepatří změna rezervace, patří sem ale státní nařízení, stávkový, válečný nebo válečné stavy, epidemie, přírodní katastrofy atd.

c) V případech uvedených pod písmeny a) a b) dostane zákazník zaplacenou částku nazpět. Náleží mu právo volby podle bodu 7.1b, 1. odstavce.

7.3 Odstoupení od smlouvy ze strany pořadatele po zahájení zájezdu

Pořadatel je osvobozen od smluvního plnění tehdy, když zákazník v rámci skupinového zájezdu jeho průběh hrubě nevhodným chováním bez ohledu na napomenutí trvale narušuje. V tomto případě je, pokud se ho týká zavinění, povinen uhradit pořadateli škodu.

8. Změny smlouvy

Změny služeb po zahájení zájezdu

- Při změnách, za které je odpovědný pořadatel, platí úpravy tak, jak jsou představeny v bodě 5 (Právní základ v případě vadných plnění).
- Dojde-li po zahájení zájezdu k situaci, že nebude nebo nemůže být značná část smluvně sjednaných služeb poskytnuta, musí pořadatel bez dodatečné úplaty učinit přiměřená opatření, aby mohl zájezd pokračovat. Nejsou-li taková opatření možná, nebo nejsou-li klientem z pádných důvodů akceptována, pak se musí pořadatel bez dodatečné úplaty postarat o rovnocennou možnost, díky níž bude klient přepraven na místo odjezdu nebo na jiné místo, které s ním bude sjednáno. Kromě toho je pořadatel povinen poskytnout klientovi v případě neplnění nebo nedostatečného plnění smlouvy podle svých sil pomoc při překonávání těžkostí.

9. Poskytování informací třetím osobám

Informace o jménech účastníků zájezdu a místech pobytu cestujících se třetím osobám nesdělují ani v naléhavých případech, ledaže by si poskytnutí informací cestující osoba výslovně přála. Náklady vzniklé předáním naléhavých zpráv jdou k tíži klienta. Proto se účastníkům zájezdů doporučuje, aby svým rodinným příslušníkům oznámili přesnou adresu pobytu.

10. Všeobecná ustanovení

Body uvedené v oddíle 7.1 c), dříve b) (Odstoupení od smlouvy), 7.1 d), dříve c) (Nenastoupení cesty) a rovněž 8.1 (Změny ceny) jsou zapsány jako nezávazná doporučení svazu v 1 Kt 718/91-3 a nyní jsou jako taková zapsána v kartelovém rejstříku pod číslem jednacím 25 Kt 793/96-3.

Doplňující ustanovení k části B ARB 1992 (Cestovní kancelář jako pořadatel) pro všechny zájezdy pořádané společností Thomas Cook Austria AG:

Respektujte prosím níže uvedený text, neboť se společně s částí B ARB 1992 stává obsahem Vaší cestovní smlouvy uzavřené s naší společností. Tato ustanovení části B ARB 1992, která nejsou výslovně uvedena v následujícím textu, nejsou součástí Vaší cestovní smlouvy.

1. Rezervace/uzavření smlouvy/zaplacení ceny zájezdu

V doplnění k bodu 1. části B ARB 1992 platí toto:

1.1 Vaším ohlášením pobytu na základě popisu pobytu v naší nabídce nebo na internetu nám závazně nabízíte uzavření cestovní smlouvy. Záleží na našem svobodném posouzení, zda Vaši nabídku přijmeme. Pokud se naše nabídka po předání nabídky do tisku změní, nebo se změní internetová prezentace, nebo byly zjištěny tiskové či písemné chyby, sdělíme Vám my nebo Vaše cestovní kancelář tuto odchylku.

1.2. Při rezervaci zájezdu, nejdříve ale jedenáct měsíců před sjednaným koncem zájezdu, je **10 % ceny zájezdu** splatných okamžitě jako záloha. **Doplatek** je nutné zaplatit nejdříve **20 dní před zahájením zájezdu** proti vydání cestovních dokumentů. Při rezervaci přes internet lze platby provádět výhradně nám. Kompletní cestovní dokumenty obdržíte 14 až 20 dní před začátkem zájezdu. Pokud neobdržíte kompletní cestovní dokumenty nejpozději pět dní před zahájením zájezdu, obratem se s námi spojte. Pokud nabízíme možnost platby kreditní kartou a Vy ji při rezervaci využijete, provedou se odečty z Vašeho účtu ve výše uvedených termínech splatnosti. Pokud dojde k zamítnutí platby Vaší bankovní institucí, naúčtujeme Vám poplatek za zamítnutí platby kreditní kartou ve výši € 15,00. Neuhradíte-li zálohu a/nebo doplatek ve sjednaných termínech splatnosti, jsme oprávněni odstoupit od cestovní smlouvy po neúspěšné upomínce při stanovení dodatečné lhůty. Lhůtu není třeba stanovit, pokud už nelze počítat s včasným přijetím platby před začátkem zájezdu. V tomto případě Vám naúčtujeme odpovídající stornovací poplatky podle bodu 7. našich doplňujících ustanovení k ARB 1992. Při opožděné platbě Vám naúčtujeme poplatky za upomínku ve výši € 15,00 za první upomínku a € 25,00 za druhou upomínku, pokud jsou tyto poplatky v přiměřeném poměru k uplatňované pohledávce, upomínky byly nutné pro účelné právní stíhání a vina za zpoždění platby byla na Vaší straně. Bez úplného uhrazení ceny zájezdu neexistuje žádný nárok na poskytnutí cestovních služeb. Při rezervacích do osmi dnů před začátkem zájezdu jsou cestovní dokumenty vydány na letišti proti předložení přihlášky k zájezdu a dokladu o platbě v hotovosti potvrzeném bankou. To platí pro organizované letecké zájezdy, ne při rezervacích zájezdů s vlastní dopravou – v tomto případě obdržíte cestovní dokumenty e-mailem. Platby v hotovosti jsou na letišti možné pouze ve výjimečných případech, jako např. při rezervacích krátce před nástupem cesty.

Za vydání Vašich cestovních dokumentů na letišti se platí servisní poplatek ve výši € 3,00 za každou rezervaci. V případě úhrady Vašeho zájezdu na letišti se tento servisní poplatek zvyšuje na € 23,00 za rezervaci.

2. Převedení zájezdu

V doplnění k bodu 2. části B ARB 1992 platí toto:

U zájezdů, které zahrnují linkové lety, závisí Vaše právo převést zájezd na jinou osobu na tom, zda lze letenku v rámci linkového letu převést na jinou osobu. Není-li změna rezervace možná, sdělíme Vám tuto skutečnost v přiměřené lhůtě před termínem odjezdu. Nastoupí-li náhradní osoba namísto přihlášeného účastníka, jsme oprávněni naúčtovat za každou náhradní osobu za její účast vzniklé vícenáklady (min. € 40,00). Můžeme změnu osoby účastníka zamítnout, pokud tato osoba neodpovídá zvláštním požadavkům vzhledem k charakteru zájezdu, nebo odporuje zákonným předpisům či úředním nařízením.

3. Ostatní změny zájezdu/změny letových časů/prodloužení Vašeho pobytu

3.1 Požadujete-li po provedení rezervaci změny týkající se termínu zájezdu, jeho cíle, ubytování, druhu přepravy nebo místa odletu, záleží na našem uvážení, zda změnám vyhovíme. Pokud dojde k Vámi požadované změně, jsme oprávněni vám naúčtovat vícenáklady, které nám vznikly. U rekreačních objektů/apartmánů se až do 45. dne přede

dnem začátku zájezdu včetně vybírá min. € 40,00 za apartmán, u všech ostatních druhů zájezdů až do 30. dne přede dnem začátku zájezdu min. € 40,00 na osobu a změnu. Poté můžeme Vaše přání změny zohlednit pouze v rámci stornování a s tím spojené nové rezervace. Výjimkou jsou změny „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 přání možná z hlediska termínu zájezdu, cíle zájezdu, druhu přepravy a místa odletu.

3.3 U dlouhodobých rezervací, u kterých ještě nejsou v době rezervace pevně dané přesné časy odletu, si vyhrazujeme časy odletu neuvádět, nebo uvádět pouze jejich přibližné časy. V těchto případech Vás okamžitě vyrozumíme, jakmile budou pevně stanoveny definitivní časy odletu. Kromě toho si vyhrazujeme změny časů odletů, pokud jsou nutné ze závažných důvodů, které nespádají do naší kompetence, nebo nejsou záležitostí letecké linky (především přírodní katastrofy nebo stávka).

3.4 Prodloužení Vašeho zájezdového pobytu je možné pouze po konzultaci s naším průvodcem, uhrazením vícenákladů přímo na místě a rovněž při dostupnosti ubytování a pozdějších volných míst v letadle.

4. Snížení ceny zájezdu/lety s dětmi

4.1 Pro poskytnutí slevy v závislosti na věku je rozhodující stáří v okamžiku začátku zájezdu (výjimky viz další bod 4.2.).

4.2 Děti do dvou let mohou v charterových letech cestovat bezplatně bez nároku na vlastní sedadlo v letadle, u linkových letů jsou přepravovány za poplatek, pokud s každým takovým dítětem cestuje dospělá doprovázející osoba. Dověří-li dítě druhý rok života během zájezdu, platí jak pro let tam, tak také pro zpáteční let podmínky a ceny jako pro děti od dvou let.

5. Zvláštní předpisy týkající se záručního práva

U rezervací letů není pro rozsah našeho ručení rozhodující Varšavská úmluva uvedená v bodě 5.4 části B ARB 1992, ale Montrealská úmluva.

6. Informační povinnosti o totožnosti provozujícího leteckého dopravce

V souladu s nařízením EU č. 2111/05 o informování pasažérů v letecké dopravě o totožnosti provozujícího leteckého dopravce jsme zavázáni informovat Vás při rezervaci o totožnosti všech leteckých dopravců, kteří se budou na Vašem zájezdu podílet. Pokud není v okamžiku rezervace ještě provádějící letecká společnost známa, uvedeme Vám leteckou společnost, která bude let pravděpodobně provádět, a budeme Vás neprodleně informovat, jakmile bude letecká společnost stanovena. Budeme Vás také okamžitě informovat o každé změně provádějící letecké společnosti. Černá listina leteckých společností, vůči kterým vydala EU zákaz, je k nalezení na http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_de.htm.

7. Odstoupení od smlouvy se stornovacím poplatkem

7.1. Pokud Váš zájezd nespádá do některé z kategorií uvedených v bodě 7.2., používají se stornovací tarify podle bodu 7.1.c)1. části B ARB 1992. Pro veškeré druhy zájezdů platí, že se při výpočtu stornovacích poplatků nezapočítává den začátku zájezdu a stornovací poplatky (s výjimkou stornovacích poplatků na pronajatá vozidla podle níže uvedeného bodu 7.2.i) činí minimálně € 40,00.

7.2. a) U leteckých organizovaných zájezdů s rezervací kategorií pokojů „R“, „T“ & „Y“ a rovněž pro výhradně letecké nabídky a rovněž všechny služby z katalogu Severní Amerika a Thomas Cook Selection:

do 30. dne před zahájením zájezdu: 40 %;
od 29. dne do 22. dne před zahájením zájezdu: 55 %;
od 21. dne do 15. dne před zahájením zájezdu: 65 %;

od 14. dne do 7. dne před zahájením zájezdu: ... 75 %;
od 6. dne do 3. dne před zahájením zájezdu: 85 %;
od 2. dne před zahájením zájezdu: 95 %

b) u rekreačních objektů (apartmánů):

do 45. dne před zahájením zájezdu: 10 %
od 44. do 30. dne před zahájením zájezdu: 50 %
od 29. dne před zahájením zájezdu a nenastoupením cesty: 100 %.

c) produkty „X“ a „Y“:

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

d) U rezervací (např. zájezdy do velkých měst), u kterých je za jednotlivé služby vypsána separátní cena, se používá bod 7.1.c) 1. části B ARB 1992, s určením, že v případě stornování ode dne před začátkem zájezdu a rovněž při nenastoupení cesty se účtuje 100 %.

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

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

f) U všech zájezdů na Galapágy:

od 60. do 31. dne před zahájením zájezdu: 50 %
od 30. před zahájením zájezdu nebo nenastoupení cesty: 90 %.

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

do 30. dne před zahájením zájezdu: 20 %
od 29. dne do 22. dne před zahájením zájezdu: 30 %
od 21. dne do 15. dne před zahájením zájezdu: 50 %
od 14. dne do 2. dne před zahájením zájezdu: 80 %
1. den před naloděním 90 %
v den odjezdu nebo nenastoupení cesty: 100 %.

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

h) Při využití noclehů exkluzivně rezervovaných pro hosta (např. ostrovy, hotely a domků) a přepravních prostředků (např. soukromé letadlo, soukromá jachta atd.):

do 120 dní před zahájením zájezdu: 30 %
od 119. do 60. dne před zahájením zájezdu: 50 %
od 59. do 15. dne před zahájením zájezdu: 80 %
od 14. dne až po den zahájení zájezdu nebo nenastoupení cesty 90 %.

i) V případě rezervací pronajatých vozidel z katalogu „Severní Amerika“ vzniká vedle stornovacích poplatků za ostatní cestovní služby částka € 30,00 na každý dobropis k pronajatému vozidlu (voucheru). Refundace za předčasné vrácení pronajatého vozidla není možná.

j) U linkových letů (jak u pouhých rezervací letů, tak také u organizovaných zájezdů) platí zvláštní stornovací podmínky leteckých společností. Ty Vám budou před rezervací oznámeny separátně. Pro další rezervované služby (např. pobyt v hotelu) platí stornovací podmínky podle bodu 7. našich doplňujících ustanovení.

7.3. U stornování platí ohledně již vydaných lístků, vstupenek a dalších zvýhodněných karet (např. Hamburg Card nebo London Pass) tato pravidla: Pokud jsou vystaveny na určitou osobu, musí se zaplatit 100 % jejich ceny. Nejsou-li vystaveny na určitou osobu, musíte nám je po stornování okamžitě vrátit, jinak je nutné i za takové karty nutné uhradit 100 % jejich ceny.

7.4. Ke všem stornovacím poplatkům (i k minimálnímu poplatku ve výši € 40,00) necháme započítat to, co v důsledku neprovedení zájezdu ušetříme, získáme jiným použitím nebo jsme záměrně promeškali. Sdělíme Vám případné důvody, že jsme v důsledku neprovedení zájezdu ani nešetřili, ani nezískali jiným použitím, nebo získání záměrně promeškali.

8. Odstoupení pořadatele od smlouvy před zahájením zájezdu / napadení cestovní smlouvy

V doplnění k bodu 7.2. části B ARB 1992 platí toto:

8.1. Pokud jste si zájezd rezervovali přímo u nás, oznámíme Vám stornování zájezdu písemně nebo, pokud jste nám oznámili e-mailovou adresu nebo číslo faxu, e-mailem nebo faxem. Pokud se rezervace provedla v cestovní kanceláři, a proto neznáme Vaše kontaktní údaje, zašleme prohlášení o odstoupení cestovní kanceláři.

8.2. Pokud se nám do uzavírání cestovní smlouvy vloudil omyl (např. uvedení příliš nízké ceny), vyhrazujeme si právo cestovní smlouvy při existence zákonných předpokladů kvůli omylu napadnout (především při včasné objasnění omylu, nebo pokud Vám náš omyl musel být nápadný).

9. Cestovní pojištění

Cestovní pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu.

10. Pojištění proti insolvenční záruka uskutečnění zájezdu

Uzavřeli jsme povinné pojištění proti insolvenční záruce podle nařízení o pojištění cestovních kanceláří pro pořadatele zájezdů u společnosti Zurich Insurance Plc pobočka pro Německo, D-60252 Frankfurt am Main s číslem pojistné smlouvy 701-014.973.670. To odpovídá dokladu o pojištění, které je nutné vystavit podle německého práva. Likvidátorem je AGA International S.A., pobočka pro Rakousko, Pottendorfer Straße 25-27, A-1120 Wien, fax +43 1 525 03-999, e-mail vertragsverwaltung@allianz-assistance.at. Přihlášení veškerých nároků je nutné provést do 8 týdnů od zahájení případné insolvence u likvidátor, jinak nárok zaniká.

11. Volba práva a místo soudní příslušnosti

U smluv, které nejsou uzavřené se spotřebiteli, se sjednává použití rakouského práva a kompetence soudů vykonávajících pravomoc obchodního soudu pro obvod 1030 Wien.

Pořadatel zájezdu

THOMAS COOK AUSTRIA AG

Ungargasse 59-61

A-1030 WIEN, Rakousko

DVR-Nr. 0664537, FN 120288w (Obchodní soud Vídeň)

Sídlo: Wien, DIČ: ATU 15475108

Číslo pořadatele: 1998/0222

