Thomas Cook Austria AG

Pojištění proti úpadku

15. Pojištění proti insolvenci / garance uskutečnění zájezdu

V souladu s nařízením o pojištění cestovních kanceláří pro pořadatele zájezdů jsme uzavřeli povinné pojištění proti insolvenci u společnosti Swiss Re International SE, Niederlassung Deutschland, D-81925 München, Arabellastr. 30 pod číslem pojistné smlouvy 02-1034065014-0. 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, Fax +43 1 525 03-245, E-Mail assistance@allianz-assistance.at. Veškeré nároky je třeba přihlásit u likvidátora do 8 týdnů od vzniku případné insolvence.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Cestovní a platební podmínky společnosti Thomas Cook Austria AG

Vážený klienti,
věnujte prosím následujícím Cestovním a platebním podmínkám pozornost. Tyto Cestovní a platební podmínky tvoří součást smlouvy o zájezdu, kterou s námi podepisujete. Nabídky, které obdržíte, mohou obsahovat i cestovní služby, na které se vztahují speciální podmínky. Věnujte pozornost popisu služeb, ze kterých tyto informace zjistíte.
Důležité: Poté, co si zájezd objednáte, používejte při každé komunikaci s námi číslo Vaší objednávky.
1. Uzavření smlouvy o zájezdu
1.1. Podáním přihlášky k zájezdu na základě popisu uvedeného v naší nabídce nám se závaznou platností nabízíte uzavření smlouvy o zájezdu. Smlouva je v platnosti od chvíle potvrzení jejího přijetí z naší strany. V případech, kdy není vyžádována žádná specifická forma potvrzení přijetí smlouvy, budete o jejím potvrzení z naší strany informováni zasláním potvrzení rezervace/faktury. Cestovní agentury zde vystupují jako zprostředkovatelé.
1.2. V případě, že podáváte přihlášku k zájezdu telefonicky a naše Cestovní a platební podmínky nemáte k dispozici, než dojde k závazné objednávce, zašleme Vám je k odsouhlasení.
1.3. V případě, že se obsah potvrzení rezervace/faktury, které Vám zašleme po obdržení Vaší přihlášky, od obsahu přihlášky liší, jsme k této naší nabídce vázáni po dobu 10 dnů. V případě, že Vás na změnu při zaslání potvrzení rezervacre/faktury upozorníme a Vy nám během uvedené lhůty výslovně nebo průkazně (např. úhradou ceny za zájezd) služby dle nové nabídky potvrdíte, bude smlouva uzavřena na základě této nové nabídky.
1.4. V případě, že do 5 dnů před cestou neobdržíte cestovní dokumenty, neprodleně nás o tom informujte. Pokud budou služby zaplaceny, cestovní dokumenty ihned zašleme a nebo Vám je na základě potvrzení o úhradě v případě letecké dopravy vydáme na letišti, ze kterého odlétáte. Toto je možné nejdříve jeden den před odletem.

2. Platba ceny
2.1. Při objednávce zájezdu, nejdříve však 11 měsíců před koncem smluvně sjednaných služeb, je okamžitě splatná zálohová platba v hodnotě 10 % celkové ceny zájezdu. Platba zbývající části ceny za zájezd je splatná nejdříve 20 dní před zahájením čerpání služeb, oproti uhrazení platby jsou vydány cestovní dokumenty. U objednávek, které jsou uskutečněny 20 a méně dní před zahájením čerpání služeb, je ihned splatná celková cena služeb, oproti uhrazení platby jsou vydány cestovní dokumenty. V případě objednávek přes internet je třeba cenu za služby provést platbu výhradně přímo nám.
2.2. V případě, že při objednávce využijete možnosti platby kreditní kartou, platba musí být připsána na náš účet v souladu s výše uvedenými termíny splatnosti. V případě, že bude transakce zamítnuta ze strany Vaší banky, budeme Vám účtovat poplatek za zamítnutí transakce v hodnotě 15 €.
2.3. V případě, že neuhradíte zálohovou platbu nebo zbývající část ceny zájezdu ve sjednaných termínech splatnosti, máme po neúspěšném zaslání upomínky a stanovení přiměřené dodatečné lhůty k úhradě právo od smlouvy odstoupit. Tuto dodatečnou lhůtu k úhradě nejsme povinni stanovit v případě, pokud již nelze předpokládat, že by byla platba doručena včas před zahájením zájezdu. V případě, že by došlo k takovému odstoupení od smlouvy, Vám budeme účtovat odpovídající storno poplatky, které jsou definovány v bodu 5 těchto Cestovních a platebních podmínek. V případě prodlení s platbou Vám budeme účtovat poplatek v hodnotě 15 € za první upomínku a v hodnotě 25 € za druhou upomínku, a to v případě, že jsou tyto poplatky v přiměřeném poměru k vymáhané pohledávce nebo že bylo nutné zaslat upomínku z důvodu účelnosti právního stíhání a že zodpovědnost za prodlení s platbou byla na Vaší straně.
V případě objednávky zájezdu do osmi dní před zahájením zájezdu Vám budou cestovní dokumenty vydány na letišti oproti předložení Vaší žádosti o potvrzení zájezdu a bankou potvrzenému dokladu o platbě. Toto platí pro paušální letecké zájezdy, nikoli pro cesty vlastní dopravou – v tomto případě Vám budou zaslány cestovní dokumenty emailem. Úhrady v hotovosti na letišti jsou možné jen ve výjimečných případech, jako např. v případě objednávky na poslední chvíli před zahájením zájezdu. Za vydání cestovních dokumentů na letišti je účtován servisní poplatek ve výši 3 € za objednávku. V případě, že za cestovní služby budete platit na letišti, zvyšuje se tento servisní poplatek na 23 € za objednávku.
2.4. Bez včasné a kompletní úhrady celkové ceny za zájezd nemáte na poskytnutí služeb nárok.

3. Rozsah služeb, ceny
3.1. Rozsah smluvních služeb je dle § 5 PRG (Pauschalreisegesetz) definován závaznými předsmluvními informacemi a popisy cestovních služeb, které se staly součástí smlouvy. V případě změn, které upravují rozsah smluvně sjednaných služeb, je požadováno jejich výslovné potvrzení.
3.2. Váš zájezd začíná a končí – dle objednané délky pobytu – ve smluvně sjednaných datech odjezdu a příjezdu.
3.3. Letenky nebo jiné vstupenky jsou platné pouze v termínech na nich uvedených. V případě, že si přejete udělat změny, budeme se na základě fakturace snažit zajistit náhradní řešení.
3.4 Pokud některé z Vámi zaplacených služeb vlastní vinou nevyužijete, můžeme Vám nabídnout částečnou finanční náhradu pouze za podmínky, že poskytovatel služby poskytne dobropis nám. Započteme také veškeré částky, které v důsledku neuskutečnění služby ušetříme, získáme jiným použitím nebo které úmyslně nezískáme.
3.5. Pokud není uvedeno jinak, platí uvedené ceny za osobu ve dvoulůžkovém pokoji nebo rezervované kategorii kajuty nebo za apartmán ve Vámi vybraném prázdninovém domě.
3.6. Pro poskytnutí slevy zájezdu dle věku je rozhodující věk v době začátku zájezdu. Děti mladší dvou let mohou bez nároku na vlastní sedadlo cestovat na charterových letech bezplatně, na pravidlených linkách za poplatek (výše poplatku Vám bude sdělena před závazným

potvrzením služby), a to pokud každé dítě cestuje v doprovodu dospělé osoby. V případě, že budou dítěti během cesty dva roky, platí na cestu tam i zpět podmínky a ceny jako pro děti starší dvou let.
3.7. Pokud chcete pobyt prodloužit, obraťte se včas na našeho zástupce v destinaci. Prodloužení je možné pouze za předpokladu volné kapacity hotelového pokoje a dle dostupných míst na zpátečním letu. V případě, že díky prodloužení pobytu dojde k návratu na jiné než původně objednané letiště, na náhradu nákladů na přepravu mezi letišti nemáte nárok. Pokud není uvedeno jinak, bude cena za prodloužení pobytu počítána na základě sezónních cen za prodloužený týden dle uvedeného popisu služeb.

4. Změny služeb
4.1. Změny nebo odchylky jednotlivých cestovních služeb od smluvně stanoveného rozsahu služeb jsou po uzavření smlouvy možné za předpokladu, že je změna nepatrná a že Vás o ní budeme před zahájením cesty jasně, jednoznačně a srozumitelně informovat na trvalém nosiči.
4.2. Pokud budeme před zahájením zájezdu nuceni podstatným způsobem změnit některou ze základních částí smlouvy nebo pokud nebudeme schopni splnit Vaše nestandardní požadavky, máte právo v rámci přiměřeně dlouhé lhůty, která bude stanovená z naší strany, buď s navrhovanými změnami souhlasit nebo bezplatně odstoupit od smlouvy. V případě, že se během stanovené lhůty nevyjádříte, považujeme to za Váš souhlas se změnami. O navrhované změně a jejím případném vlivu na cenu za zájezd, o přiměřené lhůtě, během které můžete buď se změnami souhlasit nebo od smlouvy odstoupit, o právních důsledcích pro případ nevyjádření se ke změně a o případném nabízeném náhradním zájezdu a jeho ceně Vás budeme informovat neprodleně, srozumitelně a jasně. V případě, že od smlouvy odstoupíte, již uhrazenou cenu Vám vrátíme neprodleně, nejpozději však do 14 dnů. Jakékoli další nároky na náhradu škody zůstávají nedotčeny.

5. Odstoupení od smlouvy, překnihování, změna osoby, změna času letu
5.1. Máte právo odstoupit od smlouvy kdykoli bez udání důvodů. V tomto případě máme nárok na paušální storno poplatky. Tento nárok vzniká také v případě, kdy na zájezd bez předchozího upozornění nenastoupíte („No Show“).
Paušální storno poplatky jsou stanoveny na základě časového intervalu mezi termínem odstoupení od smlouvy a termínem zahájení zájezdu, na základě předpokládané úspory nákladů a očekávaných výnosů z alternativního využití cestovních služeb.
5.2. Máte právo prokázat, že nám v důsledku Vašeho nenastoupení na zájezd nevznikly žádné nebo minimální finanční škody, které se rovnají uvedeným stornopoplatkům nebo nebo jiným výjimečně sjednaným storno poplatkům.
5.3. Paušální stornopoplatky jsou stanoveny jako procentní sazba ceny zájezdu případně ceny pronájmu:
5.3.1. Standardní storno podmínky odstoupení od smlouvy v případě objednávky značek „Neckermann Reisen“ a „Air Marin“
a) pro letecké zájezdy a nabídky samostatného letu a všechny cestovní služby z nabídky Severní Amerika
do 30. dne před začátkem cesty 25%
od 29. do 22. dne před začátkem cesty 30%
od 21. do 15. dne před začátkem cesty 40%
od 14. do 7. dne před začátkem cesty 60%
od 6. dne před začátkem cesty nebo v případě nenastoupení na cestu 75%
b) pro „Neckermann Reisen last minute“, „Neckermann Reisen Joker“ a „Air Marin Extra (last minute)“
do 30. dne před začátkem cesty 30%
od 29. do 22. dne před začátkem cesty 45%
od 21. do 15. dne před začátkem cesty 55%
od 14. do 7. dne před začátkem cesty 65%
od 06. do 3. dne před začátkem cesty 70%
do 1 dne před začátkem cesty 75%
v den začátku cesty nebo v případě nenastoupení na cestu 80%
c) pro objednávky zájezdů vlastní dopravou, vlakem a autobusem (krom prázdninových domů/apartmánů)
do 30. dne před začátkem cesty 25%
od 29. do 22. dne před začátkem cesty 30%
od 21. do 15. dne před začátkem cesty 40%
od 14. do 7. dne před začátkem cesty 60%
od 6. do 3. dne před začátkem cesty 75%
od 2. dne před začátkem cesty nebo v případě nenastoupení na cestu 80%
d) pro prázdninové domy za apartmán
do 45. dne před začátkem pronájmu 20%
od 44. do 35. dne před začátkem pronájmu 50%
od 34. dne před začátkem pronájmu a v případě nenastoupení pronájmu 80%
e) pro objednaný pronájem vozu z nabídky Severní Amerika a pod značkou „Air Marin“
do 1. dne před začátkem cesty/zahájením pronájmu za každý poukaz na pronájem (Voucher) 30 €
Peněžní náhrada v případě předčasného vrácení pronajatého vozu není možná.
f) pro lodní zájezdy pod značkou „Air Marin“
od 90. do 50. dne před začátkem cesty 15%
od 49. do 30. dne před začátkem cesty 20%
od 29. do 22. dne před začátkem cesty 30%
od 21. do 15. dne před začátkem cesty 50%
od 14. do 1. dne před začátkem cesty 75%
v den začátku cesty nebo v případě nenastoupení na cestu 80%.

g) pro samostatné lety na linkových letech pod značkou „Air Marin“ 80%
h) pro zájezdy pod značkou „Air Marin“, které jsou spojené s nákupem vstupenky (např. na koncerty, muzikály atd.)
do 22. dne před začátkem cesty 30%
od 21. dne před začátkem cesty 80%.
i) V případě, že se na některé lety vztahují specifické tarify s jinými poplatky za změnu a storno, než jaké jsou zde uvedené, pak mají tyto specifické podmínky před zde uvedenými podmínkami přednost. Tyto informace Vám budou poskytnuty před závaznou objednávkou daných služeb.
5.3.2. Standardní storno podmínky odstoupení od smlouvy v případě objednávky pod značkou „Thomas Cook“
a) pro letecké paušální zájezdy a nabídky samostatného letu objednané pod TOC FLUG a TOC.NET, stejně jako všechny cestovní služby z nabídky Severní Amerika a Thomas Cook Signature Finest Selection
do 30. dne před začátkem cesty 25%
od 29. do 22. dne před začátkem cesty 30%
od 21. do 15. dne před začátkem cesty 40%
od 14. do 7. dne před začátkem cesty 60%
od 6. dne před začátkem cesty nebo v případě nenastoupení na cestu 75%
b) pro Thomas Cook „last minute“ a „Joker”
do 30. dne před začátkem cesty 30%
od 29. do 22. dne před začátkem cesty 45%
od 21. do 15. dne před začátkem cesty 55%
od 14. do 7. dne před začátkem cesty 65%
od 6. do 3. dne před začátkem cesty 70%
od 1 dne před začátkem cesty 75%
v den začátku cesty nebo v případě nenastoupení na cestu 80%
c) pro Safari Lodges, Restcamps, balíčky Premium Safari, apartmány v Kapském Městě
do 43. dne před začátkem cesty 10%
od 42. do 30. dne před začátkem cesty 25%
od 29. do 22. dne před začátkem cesty 50%
od 21. dne před začátkem cesty nebo v případě nenastoupení na cestu 80%
d) pro zájezdy vlastní dopravou, vlakem nebo autobusem (krom prázdninových domů)
do 30. dne před začátkem cesty 25%
od 29. do 22 dne před začátkem cesty 30%
od 21. do 15. dne před začátkem cesty 40%
od 14. do 7. dne před začátkem cesty 60%
od 6. do 3. dne před začátkem cesty 75%
od 2. dne před začátkem cesty nebo v případě nenastoupení na cestu 80%
e) pro prázdninové domy za apartmán
do 45. dne před začátkem pronájmu 20%
od 44. do 35. dne před začátkem pronájmu 50%
od 34. dne před začátkem pronájmu a v případě nenastoupení k pronájmu 80%
f) pro lodní zájezdy
do 30. dne před začátkem cesty 20%
od 29. do 22. dne před začátkem cesty 30%
od 21. do 15. dne před začátkem cesty 50%
od 14. do 2. dne před začátkem cesty 80%
1 den před naloděním 90%
V den odjezdu nebo v případě nenastoupení na cestu 95%
g) pro objednávky exklusivního ubytování (např. Inseln, Hotels a Lodges) a dopravních prostředků (např. soukromé letadlo, soukromá jachta atd.)
do 120. dne před začátkem cesty 30 %
od 119. do 60. dne před začátkem cesty 50 %
od 59. do 15. dne před začátkem cesty 80 %
od 14. dne před začátkem cesty nebo v případě nenastoupení na cestu 90 %
h) pro pronájem vozů z nabídky Severní Amerika
do 1. dne před začátkem cesty/zahájením pronájmu za každý poukaz na pronájem (Voucher) 30 €
Peněžní náhrada v případě předčasného vrácení pronajatého vozu není možná.
i) V případě, že se na některé lety vztahují specifické tarify s jinými poplatky za změnu a storno, než jaké jsou zde uvedené, pak mají tyto specifické podmínky před zde uvedenými podmínkami přednost. Tyto informace Vám budou poskytnuty před závaznou objednávkou daných služeb.
5.3.3. Speciální storno podmínky odstoupení od smlouvy v případě objednávky pod značkou „Neckermann Reisen“, „Thomas Cook“ a „Air Marin“
Objednávky Neckermann Reisen XNEC a YNEC, Thomas Cook XTOC a YTOC, Air Marin XAIR a YAIR a také objednávky samostatně označených linkových letů se speciálními tarify Thomas Cook FERN a Neckermann Reisen FERN a SELF jsou dle Vašeho přání sestaveny jako „dynamické balíčky“. V těchto případech jsou uplatňovány speciální tarify poskytovatelů jednotlivých služeb (např. leteckých společností, hotelů), které

nestanovují žádnou finanční náhradu, z toho důvodu se na tyto případy vztahují následující storno podmínky, které mají před standardními storno podmínkami (body 5.3.1 a 5.3.2) přednost.
Při odstoupení od smlouvy do 30. dne před začátkem cesty 50%
do 22. dne před začátkem cesty 55%
do 15. dne před začátkem cesty 60%
do 7. dne před začátkem cesty 70%
do 3. dne před začátkem cesty 75%
od 2. dne před začátkem cesty a v případě nenastoupení na cestu 80%.
Změny u objednávek z nabídky XNEC/YNEC-, XTOC/YTOC a XAIR/YAIR, které se týkají termínu cesty, destinace, způsobu přepravy a/nebo odletového letiště, nejsou možné. U těchto objednávek Vám budeme v případě změny osoby (bod 5.9) nebo změny jména účtovat dodatečné poplatky, které budou požadovány ze strany poskytovatele služby. Jako poplatek za zpracování Vám bude dále účtováno 15 € za změnu každé osoby a případně za každou osobu, jejíž jméno bude měněno.
5.3.4. Storno podmínky odstoupení od smlouvy v případě objednávky pod značkou „Öger Tours“
a) Standardní storno podmínky pro paušální zájezdy, objednávky pouze letu a pouze hotelu a pro skupinové objednávky:
do 38. dne před začátkem cesty 25%
od 37. do 30. dne před začátkem cesty 30%
od 29. do 22. dne před začátkem cesty 35%
od 21. do 15. dne před začátkem cesty 45%
od 14. do 7. dne před začátkem cesty 65%
od 6. do 3. dne před začátkem cesty 70%
od 2. do 1. dne před začátkem cesty 80%
v den začátku cesty nebo v případě nenastoupení na cestu 90%
b) V případě, že se na některé lety vztahují specifické tarify s jinými poplatky za změnu a storno, než jaké jsou zde uvedené, pak mají tyto specifické podmínky před zde uvedenými podmínkami přednost. Tyto informace Vám budou poskytnuty před závaznou objednávkou daných služeb..
c) Speciální storno podmínky odstoupení od smlouvy v případě objednávky z nabídky ÖGER
TOURS XÖGER, YÖGER a OGE FERN:
Tyto objednávky jsou dle Vašeho přání sestaveny jako „dynamické balíčky“. V těchto případech jsou uplatňovány speciální tarify poskytovatelů jednotlivých služeb (např. leteckých společností, hotelů), které nestanovují žádnou finanční náhradu, z toho důvodu se na tyto případy vztahují následující storno podmínky, které mají před standardními storno podmínkami (bod 5.3.4a) přednost:
U paušálních leteckých zájezdů od data objednávky služeb do 15. dne před začátkem cesty 60% celkové ceny, od 14 dne před začátkem cesty do dne zahájení cesty nebo v případě nenastoupení na cestu 90% celkové ceny.
Změny u objednávek z nabídky XÖGER/YÖGER, které se týkají termínu cesty, destinace, způsobu přepravy a/nebo odletového letiště nejsou možné. U těchto objednávek Vám budeme v případě změny osoby (bod 5.9) nebo změny jména účtovat dodatečné poplatky, které budou požadovány ze strany poskytovatele služby. Jako poplatek za zpracování Vám bude dále účtováno 15 € za změnu každé osoby a případně za každou osobu, jejíž jméno bude měněno.
d) V případě, že se na některé lety vztahují specifické tarify s jinými poplatky za změnu a storno, než jaké jsou zde uvedené, pak mají tyto specifické podmínky před zde uvedenými podmínkami přednost. Tyto informace Vám budou poskytnuty před závaznou objednávkou daných služeb.
5.4. Odlišné storno poplatky za výlety, vstupenky na představení a jiné cestovní služby jsou stanoveny v každém konkrétním případě samostatně a jsou storno podmínkám v bodech 5.3.1 a 5.3.4 nadřazené.
5.5. Náš nárok na náhradu škody zaniká v případě, že před začátkem realizace služeb dojde na místě určení nebo v jeho bezprostřední blízkosti k nevyhnutelným a mimořádným okolnostem, které realizaci služeb nebo dopravu zásadním způsobem naruší. V tomto případě máte právo na vrácení všech finančních prostředků, které jste za zájezd zaplatili, nikoli však na další kompenzaci.
Nevyhnutelné a mimořádné okolnosti jsou události, které jsou nad rámec naší kontroly. O tyto události se jedná v případě, že by se jejich vlivu nedalo vyhnout ani tehdy, kdyby byla učiněna veškerá možná opatření.
5.6. Ve Vašem vlastním zájmu a v rámci zamezení jakýchkoli nedorozumnění Vám důrazně doporučujeme, abyste své odstoupení od smlouvy podali písemně společně s uvedením čísla Vaší objednávky. Rozhodujícím časovým termínem je potvrzení přijetí Vašeho odstoupení od smlouvy z naší strany případně ze strany zprostředkovatele prodeje služeb.
5.7. Případné změny objednávky prosím požadujte až po obdržení potvrzení rezervace/faktury, při komunikaci uvádějte číslo objednávky.
V případě, že poté, co zájezd objednáte, budete chtít provést změny např. termínu cesty, ubytování, odletového letiště nebo nástupního nádraží, účtujeme v případě leteckých zájezdů, zájezdů vlastní dopravou, zájezdů autobusem nebo vlakem do 30 dnů před začátkem cesty včetně poplatek 40 € za každou osobu, v případě prázdninových domů do 45 dnů před začátkem cesty včetně poplatek 40 € za apartmán a v případě lodních zájezdů pod značkou „Air Marin“ do 91 dnů před začátkem cesty včetně 60 € za každou osobu. V případě přiobjednání další cestující osoby do prázdninového domu je do 45 dnů před začátkem cesty včetně účtován poplatek za zpracování v hodnotě 40 € za každou přiobjednanou osobu.
Změny, které následují po výše uvedených termínech, jsou možné pouze po předchozím zrušení objednávky (a po úhradě stornopoplatků uvedených v bodě 5 těchto Cestovních a platebních podmínek, pokud se nejedná o situaci, kdy je možné od smlouvy odstoupit bezplatně).
Rozhodujícím termínem pro výpočet lhůty 30, 45 nebo 91 dní před začátkem cesty je převzetí Vaší žádosti o změny z naší strany nebo ze strany cestovní agentury.
Překnihování z fixní rezervace na předběžnou a stejně tak změna typu dopravy a typu cesty a destinace není možná.
Pro změny u objednávek XTOC- a YTOC-, XNEC a YNEC-, XAIR a YAIR stejně jako XÖGER- a YÖGER- jsou bez výjimky platné body 5.3.3. případně 5.3.4.c.

V případě změny smlouvy paušálního zájezdu dle bodu 5.9. platí výhradně toto pravidlo.
5.8. Pokud není aplikováno pravidlo dle bodu 5.9., jsou v případě leteckých paušálních zájezdů s dopravou na linkových letech a v případě objednávek pouze letu překnihování a změny jména možná pouze jako nové objednávky, a to dle dostupnosti a na základě zpětného zaslání dříve vystavené letenky. Před vystavením letenky jsou v případě změny a změny jména účtovány vícenáklady v hodnotě 40 € za každou osobu, které se změna týká. Po vydání letenky jsou účtovány náklady dle platného tarifu letecké společnosti. Některé tarify neumožňují žádné změny nebo storna. O konkrétním platném leteckém tarifu budete informováni před závazným potvrzením služby.
5.9. V případě smlouvy, na základě které u nás máte objednán paušální zájezd, máte právo na její převod na na jinou osobu, která splňuje veškeré smluvní podmínky. Je třeba, abyste nás o této změně informovali nejpozději sedm dní před začátkem paušálního zájezdu na trvalém nosiči. V případě převodu smlouvy na jinou osobu jste Vy i tato osoba stejným dílem zodpovědni za zatím neuhrazenou cenu zájezdu a za dodatečné poplatky a jiné náklady, které vzniknou z převodu smlouvy. O skutečných a přiměřených nákladech za převod Vás budeme informovat a vystavíme Vám doklad o vzniklých poplatcích, nákladech a jiných výdajích.
5.10. V případě v předstihu vytvořených objednávek, u kterých v době rezervace nebyly stanoveny časy letů, si vyhrazujeme právo neuvádět žádné nebo pouze předběžné časy letu. V těchto případech Vás budeme o stanoveném času letu informovat ihned, jakmile budou konečné časy letů známy. Dále si vyhrazujeme právo na změnu času letů v případech, že je to bezpodmínečně nutné a že ke změně došlo z důvodů, za které nejsme zodpovědni a které nespadají pod zodpovědnost letecké společnosti (zejména v případě přírodních katastrof).
5.11. V případě odstoupení od smlouvy, kdy již byly vystaveny a vydány letenky na linkových letech, jízdenky na vlak nebo trajekt, je třeba tyto vrátit, jinak bude naúčtována plná cena.

6. Cestovní pojištění
Cestovní pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu. Důrazně doporučujeme cestovní pojištění uzavřít, a to bezprostředně při objednávce zájezdu. Pro Vaši úplnou jistotu doporučujeme uzavření speciálních balíčků cestovního pojištění u společnosti Europäische Reiseversicherung AG. V inzerátech v našich katalozích nebo na webových stránkách nebo v cestovní kanceláři se o této nabídce můžete informovat blíže. V případě, že nastane pojistná událost, je třeba neprodleně kontaktovat společnost Europäische Reiseversicherung AG, 1220 Wien. My se řešení pojistných událostí nevěnujeme.

7. Odstoupení od smlouvy ze strany pořadatele
V případě, že u paušálních zájezdů upozorníme na minimální počet účastníků nutných pro realizaci zájezdu a přihlásí se nižší počet osob, můžeme během lhůty uvedené ve smlouvě oznámit odstoupení od smlouvy, nejpozději však:
• 20 dní před začátkem cesty v případě, že je cesta delší než 6 dní,
• 7 dní před začátkem cesty v případě, že je cesta dlouhá minimálně 2 dny a nejvíce 6 dní,
• 48 hodin před začátkem cesty v případě, že je cesta dlouhá méně než 2 dny.
V případě, že nám nevyhnutelné a mimořádné okolnosti brání v plnění smlouvy, můžeme u každého typu paušálního zájezdu okamžitě po zjištění důvodu k odstoupení od smlouvy odstoupit. Vámi uhrazenou cenu zájezdu vrátíme neprodleně, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení od smlouvy.

8. Povinnost na spoluúčasti cestujících
8.1. V případě, že se během cesty objeví nedostatky v plnění služeb, můžete požadovat jejich nápravu. Každý nedostatek, na který během paušálního zájezdu narazíte, máte povinnost neprodleně nahlásit zástupci pořadatele zájezdu.
8.2. Důrazně Vám doporučujeme, abyste ztrátu, poškození nebo zpoždění Vašich zavazadel během letecké přepravy neprodleně nahlásili prostřednictvím písemného oznámení o škodě („P.I.R.“) příslušné letecké společnosti nebo nám. Toto oznámení o škodě je dle článku 31 Montrálské dohody v případě poškození zavazadla potřeba podat neprodleně, nejpozději však během 7 dní po zjištění škody, v případě zpoždění zavazadla nejpozději během 21 dní od převzetí zavazadla. V případě, že oznámení o škodě nepodáte včas a v řádné formě, může to vést ke ztrátě Vašeho nároku na odškodnění.
8.3. Naši průvodci ani zprostředkovatelé prodeje našich služeb nejsou oprávněni k tomu, aby uznávali Vaše nároky.

9. Závazky
9.1. Nejsme odpovědni za nedostatky, za osobní a věcné újmy, které souvisejí se službami, které Vám byly zprostředkovány jako externí (např. zprostředkovaný výlet, sportovní představení, lístky do divadla, výstavy). O externí služby se jedná za předpokladu, že jsou tyto služby v popisu a v potvrzení uvedeny jako externí, že je uvedena identita a adresa zprostředkovaného poskytovatele těchto služeb a že je jednoznačně rozpoznatelné, že se nejedná o součást paušálního zájezdu a že mohou být tyto služby vybrány samostatně. Zodpovědnost neseme v případě, že je cestující poškozen v důsledku našeho pochybení v souvislosti s informační nebo organizační povinností.
9.2. V případě, že se na poskytování služeb vážou mezinárodní dohody nebo jiné související zákonné předpisy, jež umožňují nárokování náhrad škody ze strany klienta vůči poskytovateli služeb pouze za určitých předpokladů nebo podmínek, platí tyto předpoklady a podmínky i v náš prospěch.
9.3. V případě jakýchkoli nároků na náhradu škody nebo na slevu vůči nám musíte počítat, jaké odškodnění za stejnou událost nebo jakou slevu byste dostali na základě
• mezinárodních dohod nebo
• stanovených zákonných ustanovení nebo
• předpisu (EG) Nr. 261/2004 (práva klientů leteckých společností v případě, že se let nekonal, byl zrušen nebo měl velké zpoždění) nebo
• předpisu (EG) Nr. 1371/2007 (práva cestujících v železniční dopravě) nebo
• předpisu (EG) Nr. 392/2009 (zodpovědnost v případě úrazu v rámci cest na moři) nebo
• předpisu (EG) Nr. 1177/2010 (práva cestujících v případě námořní a vnitrozemské dopravy) nebo
• předpisu (EG) Nr. 181/2011 (práva cestujících v autobusové dopravě)

9.4. Všechny případné smluvní nároky na nedostatky v plnění smluvně sjednaných služeb můžete vůči nám uplatnit. Doporučujeme nás kontaktovat písemnou formou, emailem nebo prostřednictvím naší webové stránky (https://www.neckermann-reisen.at/feedback/).

10. Informace o pasových, vízových a zdravotních předpisech
10.1.Věnujte prosím pozornost informacím o pasových, vízových a zdravotních předpisech týkajících se Vaší cesty. Za dodržení těchto předpisů nesete zodpovědnost. Veškeré negativní důsledky, které plynou z nedodržení předpisů, jsou Vaší zodpovědností, s výjimkou případů, kdy jsme Vás mylně nebo nedostatečně informovali.
10.2. V případě, že jste nás pověřili zajištěním Vašeho víza a ke zpoždění nedošlo z naší strany, neneseme zodpovědnost za včasné vydání a obdržení potřebného víza ze strany příslušného diplomatického zastoupení.

11. Informační povinnost o identitě letecké společnosti, která zajišťuje služby
Nařízení EU o informační povinnosti vůči cestujícím o identitě leteckého dopravce, který bude zajišťovat přepravu (EU 2111/05) nás zavazuje k tomu, abychom Vás během objednávky informovali o všech leteckých přepravcích, kteří budou zajišťovat Vámi objednanou leteckou přepravu. V případě, že během objednávky není stanoveno, jaká společnost bude let zajišťovat, uvedeme leteckou společnost(i), která(é) budou službu zajišťovat s největší pravděpodobností. Jakmile bude známo, která letecká společnost bude let zajišťovat, budeme Vás o tom informovat.
V případě, že dojde ke změně letecké společnosti zajišťující přepravu, budeme Vás o změně informovat. Neprodleně podnikneme veškeré adekvátní kroky, abychom zajistili, že budete tak rychle, jak to jen bude možné, informováni.
„Černou listinu“ leteckých společností, jimž byl na území EU uložen zákaz provozování činnosti, si můžete stáhnout na internetové adrese: https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/airban_de

12. Informace k mimosoudnímu řešení sporů
Podle § 19 odst. 3 zákona o alternativním řešení sporů (Alternative-StreitbeilegungGesetz) Vás odkazujeme na místa k alternativnímu řešení sporů, která jsou k dispozici, když s Vámi v případě sporu nemůžeme dosáhnout shody. V našem případě se jedná o Schlichtung für Verbrauchergeschäfte (www.verbraucherschlichtung.at) a dále v případě, že jste provedli objednávku přes internet, Internet Ombudsmann (www.ombudsmann.at).
My se na arbitrážním řízení podílet nebudeme, protože dle našeho názoru pro smírčí řízení není důvod.

13. Ochrana údajů a všeobecná ustanovení
13.1. Získ a zpracování osobních údajů je prováděno v souladu se zákonem danými předpisy o zpracování osobních údajů. Jedná se pouze o ty osobní údaje, které je nutno získat a zpracovat za účelem zpracování smlouvy (článek 6 odstavec 1 písmeno b DSGVO), zamezení rizik (článek 6 odstavec 1 písmeno f DSGVO) a vyřízení povinností, které nám ukládá zákon (článek 6 odstavec 1 písmeno c DSGVO). Za účelem naplnění smluvních povinností budou Vaše údaje předány také na další smluvní partnery, kteří se na plnění smluvně sjednaných služeb podílejí. Podkladem je článek 6 odstavec 1 písmeno b DSGVO. Použití Vašich osobních údajů k marketingovým účelům a/nebo jejich další šíření k marketingovým účelům je možné pouze na základě Vašeho platného souhlasu dle článku 7 DSGVO. Poskytnutí údajů státním institucím nebo úřadům je možné pouze na základě platných právních předpisů.
13.2. Veškeré informace uvedené v našich prospektech jsou zveřejněny v souladu s právními nebo regulačním povoleními. Podrobnosti uvedené v prospektech jsou platné v době jejich vydání.
13.3. Vydáním nových prospektů ztrácejí všechny dříve vydané prospekty, ve kterých jsou uvedeny identické destinace a termíny, platnost.
13.4. Technické vybavení v zahraničí vždy neodpovídá středoevropskému standardu. Věnujte prosím v každém případě pozornost případným návodům na použití.

14. Napadení chyb
V případě, že při uzavření smlouvy narazíme na chybu (např. uvedení nižší ceny), vyhrazujeme si právo smlouvu zpochybnit z důvodu chyby.

15. Pojištění proti insolvenci / garance uskutečnění zájezdu
V souladu s nařízením o pojištění cestovních kanceláří pro pořadatele zájezdů jsme uzavřeli povinné pojištění proti insolvenci u společnosti Swiss Re International SE, Niederlassung Deutschland, D-81925 München, Arabellastr. 30 pod číslem pojistné smlouvy 02-1034065014-0. 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, Fax +43 1 525 03-245, E-Mail assistance@allianz-assistance.at. Veškeré nároky je třeba přihlásit u likvidátora do 8 týdnů od vzniku případné insolvence.

16. Volba práva a místo soudní příslušnosti
U smluv neuzavíraných 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 WIEN, Österreich
FN 120288w (HG Wien)
Sídlo: Wien, UID-Nr.: ATU 15475108
Číslo pořadatele: 1998/0222HRB 77532