

## **Všeobecné obchodné podmienky Thomas Cook Austria AG**

Tieto všeobecné obchodné podmienky sa stanú súčasťou s nami uzatvorenej Zmluvy o zájazde. V rámci rôznych ponúk pobytov/zájazdov sú poskytované aj služby, pre ktoré platia osobitné podmienky, ktoré sú uvedené pri popise príslušných služieb v katalógu. Dôležité upozornenie/prosba: po uskutočnení rezervácie zadajte prosím pri každej ďalšej komunikácii Vaše rezervačné číslo.

### **1. Uzatvorenie Zmluvy o zájazde**

1.1. S Vašou objednávkou na pobyt/zájazd na základe našej ponuky, nám záväzne dávate súhlas na uzatvorenie Zmluvy o zájazde. Zmluva bude vyhotovená na základe Vašej objednávky. O jej prijatí, ktoré si nevyžaduje žiadnu osobitnú formu, Vás budeme informovať zaslaním potvrdenia o rezervácii/faktúry. Cestovné kancelárie tu vystupujú len ako sprostredkovatelia.

1.2. Ak Vám pri telefonicknej objednávke nie sú naše cestovné a platobné podmienky známe, pošleme Vám tieto ešte pred zaslaním Vašej záväznej objednávky.

1.3. Ak sa obsah potvrdenia o zájazde, resp. faktúry odchyľuje od obsahu prihlášky, sme na túto ponuku viazaní počas obdobia 10-tich dní. Zmluva nadobúda platnosť na základe tejto novej ponuky za predpokladu, že svoj súhlas s ňou vyjadríte vo vyššie stanovenej lehote, pričom za súhlas sa považuje aj realizácia platby, pokiaľ sme Vás pri jej zasielaní na túto zmenu upozornili.

1.4. Ak ako objednávateľ zájazdu neobdržíte cestovné doklady/pokyny najneskôr 5 dní pred nástupom na pobyt/zájazd, oznámte nám to prosím bezodkladne. V takom prípade, za predpokladu vykonanej úhrady, Vám cestovné doklady/pokyny okamžite doručíme, v prípade leteckého zájazdu Vám ich odovzdáme na mieste odletu (na letisku), najskôr 1 deň pred odletom, po predložení potvrdenia o úhrade.

### **2. Platba**

2.1. Pri uskutočnení rezervácie, najskôr však jedenásť mesiacov pred dohodnutým dátumom ukončenia zájazdu/pobytu, je záloha vo výške 10% z ceny zájazdu/pobytu splatná okamžite. Zvyšná suma je splatná najskôr 20 dní pred nástupom na zájazd/pobyt resp. pri obdržaní cestovných pokynov. Pri rezerváciách uskutočnených 20 dní pred nástupom na zájazd/pobyt alebo neskôr, je celková suma zájazdu/pobytu splatná okamžite resp. pri obdržaní cestovných pokynov. Pri rezerváciách uskutočnených cez internet musí byť platba uhradená výhradne nám.

2.2. V prípade platby kreditnou kartou - pokiaľ je ponúknutá takáto možnosť - dôjde k včasnému odúčtovaniu z Vášho účtu k daným termínom splatnosti. Ak odúčtovanie sumy z účtu kreditnej karty bude odmietnuté zo strany Vašej banky/kreditnej inštitúcie (resp. nebude k termínu splatnosti možné z dôvodu nedostatočného krytia), sme oprávnení vyúčtovať Vám za vzniknuté náklady poplatok vo výške 15,-€ .

2.3. Ak zálohu a/alebo zostatok sumy neuhradíte v dohodnutých termínoch splatnosti, sme oprávnení, po neúspešnej upomienke v primerane stanovenej lehote od Zmluvy o zájazde odstúpiť. Stanovenie tejto lehoty nie je potrebné vtedy, ak pred začiatkom zájazdu/pobytu už nie je možné počítať s včasnou úhradou platby. V prípade takéhoto odstúpenia od Zmluvy si vyúčtujeme príslušné storno poplatky podľa bodu 5. týchto Cestovných a platobných podmienok. Pri omeškaní platby sme oprávnení vyúčtovať si poplatok súvisiaci s upomienkou vo výške 15,- EUR za prvú upomienku a 25,-EUR za druhú upomienku za predpokladu, že tieto poplatky sú úmerné pohľadávke, že upomienky boli nevyhnutné pre

právne stíhanie, a že toto omeškanie platby ste zapríčinili Vy. Pri rezerváciách do ôsmich dní pred nástupom na zájazd/pobyť Vám cestovné pokyny budú odovzdané na servisnej priehradke na letisku, po predložení Vášho potvrdenia zájazdu/pobyťu a bankou potvrdeného tlačiva o vklade danej sumy/platby. Toto platí pre paušálne letecké zájazdy, nie pre rezervácie vlastnou dopravou, kde cestovné pokyny obdržíte na Váš email. Platby v hotovosti na letisku sú možné len vo výnimočných prípadoch, napr. krátkodobých rezerváciách. Za odovzдание cestovných dokladov/pokynov na letisku si účtujeme poplatok vo výške 3,-EUR za každú rezerváciu. V prípade platby v hotovosti za Váš zájazd/pobyť sa tento poplatok zvýši na 23,-EUR za každú rezerváciu.

2.4. Ak cena zájazdu/pobyťu nebude do nástupu na pobyť/zájazd uhradená v termíne splatnosti a v plnej výške, nemáte nárok na využitie cestovných služieb.

### 3. Služby, ceny

3.1. Pre rozsah zmluvných služieb sú záväzné popisy služieb, tak ako sa stali základom Zmluvy, ako aj údaje s nimi súvisiace, uvedené na potvrdení o zájazde/na faktúre. Vedľajšie dohody, ktoré menia rozsah zmluvných služieb, musia byť výslovne potvrdené.

3.2. Váš pobyť/zájazd začína a končí – v závislosti od rezervovanej dĺžky pobyťu - podľa stanovených termínov odchodu a príchodu, uvedených v popise služieb.

3.3. Letenky alebo špeciálne cestovné lístky (**Sonderfahrtausweise**) sú platné len na dni pobyťu/zájazdu v nich uvedených. Ak si želáte zmenu, budeme sa snažiť, za poplatok, zabezpečiť náhradnú prepravu.

3.4. Ak nevyužijete jednotlivé, už zaplatené služby z Vami zapríčinených dôvodov, môžeme Vám vrátiť len čiastočnú sumu a to len vtedy, ak nám poskytovateľ služby vystaví dobropis, nie však vtedy, ak ide o úplne bezvýznamné služby. Máte slobodný výber, či budete dokazovať nevzniknuté alebo podstatne nižšie náklady.

3.5. Ak nebolo výslovne písomne dohodnuté inak, platia ceny na osobu, a to pri ubytovaní v 2-postelovej izbe resp. pre zaknihovanú kategóriu kabíny alebo ubytovanie vo Vami rezervovanom apartmáne.

3.6. Pre poskytnutie zliav z ceny zájazdu vzhľadom na vek osoby je smerodajný vek v čase nástupu na zájazd/pobyť. Zľava pre deti: deti do 2 rokov môžu byť pri charterových letoch prepravované v lietadle bez nároku na vlastné sedadlo zdarma, pri linkových letoch za poplatok (ktorého výšku Vám oznámime ešte pred Vašou záväznou objednávkou), a to len vtedy, ak s jedným dieťaťom cestuje jedna sprevádzajúca, dospelá osoba. Ak dieťa počas zájazdu dovŕši 2 roky, platia pre let tam, ako aj pre spätný let podmienky a ceny pre deti od 2 rokov.

3.7. Ak chcete pobyť/zájazd predĺžiť, obráťte sa včas na nášho miestneho zástupcu/delegáta. Takéto predĺženie je možné iba vtedy, ak Vaša izba nebude obsadená. Spätný let sa uskutoční v rámci ešte voľných kapacít v lietadle. Ak vzhľadom na predĺženie pobyťu bude potrebná zmena pôvodne rezervovaného letiska, nárok na náhradnú prepravu týmto nevzniká. Cena za predĺženie sa vypočíta, ak nebolo vypísané inak, podľa ceny v sezóne platnej pre dané predĺženie v katalógu.

### 4. Zmena služby

4.1. Zmeny alebo odchýlky pri jednotlivých službách zájazdu, odlišujúce sa od dohodnutého obsahu Zmluvy o paušálnom zájazde, ktoré budú potrebné po uzatvorení zmluvy, sú

povolené iba vtedy, pokiaľ tieto zmeny alebo odchýlky nie sú značné, a pokiaľ sme Vás ešte pred nástupom na pobyt/zájazd o týchto zmenách jasne, zrozumiteľne a zreteľne informovali formou tzv. **trvalého média** (= písomnou formou alebo vo forme iného dostupného trvalého média, ku ktorému má spotrebiteľ/klient prístup).

4.2. Ak sme pred začiatkom paušálneho pobytu/zájazdu nútení značne zmeniť podstatné vlastnosti jednotlivých služieb, alebo ak nie sme schopní splniť Vaše prípadné osobitné požiadavky, máte právo s touto navrhovanou zmenou súhlasiť, v lehote nami stanovenej, primeranej a pre každý prípad individuálnej alebo od Zmluvy odstúpiť bez nároku na náhradu škody. Ak sa v tejto stanovenej lehote nevyjadríte, je toto považované za Váš súhlas so zmenou. O navrhovanej zmene, jej prípadnému vplyvu na cenu zájazdu/pobytu, o primeranej lehote, v ktorej vyjadríte súhlas so zmenou alebo odstúpenie od Zmluvy, o právnych následkoch v prípade Vášho nevyjadrenia sa, ako aj o prípadnom náhradnom paušálnom zájazde a jeho cene Vás budeme informovať bezodkladne, jasne, zreteľne a zrozumiteľne formou **trvalého média**. Ak od Zmluvy odstúpite, zaplatenú cenu zájazdu/pobytu Vám vrátime bezodkladne, najneskôr však do 14 dní. Akékoľvek prípadné iné nároky na náhradu škody a výdavkov zostávajú nedotknuté.

## **5. Odstúpenie od Zmluvy, zmena rezervácie, náhradná osoba namiesto klienta, letové časy**

5.1. Máte právo od Zmluvy kedykoľvek a bez udania dôvodu odstúpiť. V takomto prípade máme nárok na paušalizovanú náhradu škody (storno poplatky). Tento nárok vzniká aj vtedy, ak na zájazd/pobyt nenastúpite bez odstúpenia od Zmluvy, bezdôvodne (tzv. „No Show“). Pri výpočte výšky paušalizovanej náhrady škody sa zohľadňuje časové rozpätie medzi odstúpením od Zmluvy a plánovaným nástupom na paušálny zájazd/pobyt, ako aj obvykle ušetrené výdavky a obvyklý možný zisk pri inom využití služieb.

5.2. Máte slobodný výber, či v súvislosti s odstúpením od Zmluvy alebo nenastúpením na pobyt/zájazd, budete dokazovať nevzniknuté alebo podstatne nižšie výdavky, ako ich určujú paušalizované storno poplatky.

5.3. Tieto paušálne storno poplatky predstavujú vždy sumu v percentách v závislosti od ceny pobytu/zájazdu alebo prenájmu:

### **5.3.1. Štandardné podmienky odstúpenia od Zmluvy pri rezerváciách značiek „Neckermann Reisen“, „Bucher“ a „Air Marin“:**

#### **a) Letecké paušálne zájazdy a ponuky „Nur-Flug“, ako aj služby z programu Severná Amerika, nie však pri rezerváciách pod značkou „Bucher“**

do 30. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	25%
od 29. do 22. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	30%
od 21. do 15. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	40%
od 14. do 7. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	60%
od 6. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu alebo pri nedostavení sa	

na pobyt/zájazd

75%

#### **b) „Neckermann Reisen last minute“, „Neckermann Reisen Joker“, „Air Marin Extra (last minute)“, ako aj letecké paušálne zájazdy a ponuky „Nur-Flug“ pri rezerváciách pod značkou „Bucher“**

do 30. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	30%
od 29. do 22. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	45%
od 21. do 15. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	55%

od 14. do 7. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	65%	
od 6. do 3. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu		70%
do 1 dňa pred nástupom na pobyt/zájazd	75%	
v deň nástupu na pobyt/zájazd a pri nedostavení sa na pobyt/zájazd		80%

**c) individuálna doprava, vlakové a autobusové zájazdy (okrem prázdninových apartmánov)**

do 30. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	25%	
od 29. do 22. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	30%	
od 21. do 15. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	40%	
od 14. do 7. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	60%	
od 6. do 3. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu		75%
od 2. dňa pred nástupom na pobyt/zájazd a pri nedostavení sa na pobyt/zájazd	80%	

**d) Prázdninové apartmány - za apartmán**

do 45 dní pred dohodnutým začiatkom prenájmu	20%	
od 44. do 35. dňa pred dohodnutým začiatkom prenájmu	50%	
od 34. dňa pred dohodnutým začiatkom prenájmu a pri nedostavení sa		80%

**e) Rezervácie prenájmu áut z programu Severná Amerika a pod značkami „Bucher“ a „Air Marin“**

do 1 dňa pred nástupom na pobyt/zájazd/ resp. do 1 dňa pred začiatkom prenájmu auta za každý jeden voucher 30,-EUR.

Vrátenie sumy pri predčasnom odovzdaní prenajatého auta nie je možné.

**f) Lodné zájazdy pod značkami „Bucher“ a „Air Marin“**

od 90. do 50. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	15%	
od 49. do 30. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	20%	
od 29. do 22. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	30%	
od 21. do 15. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	50%	
od 14. do 1. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	75%	
v deň nástupu na pobyt/zájazd a pri nedostavení sa na pobyt/zájazd	80%	

**g) Tzv. len-lety (Nur-Flug) pri linkových letoch pod značkami „Bucher“ a „Air Marin“**

80%

**h) Zájazdy/pobyty pod značkami „Bucher“ a „Air Marin“, spojené s kúpou vstupeniek (napr. na koncerty, muzikály atď.)**

do 22. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	30%	
od 21. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	80%	

**i) Ak na základe špeciálnej letovej tarify vzniknú iné podmienky pre zmenu rezervácie alebo storno poplatky, ktoré sa odlišujú od týchto Cestovných a platobných podmienok, majú tieto novovzniknuté odlišné podmienky zmeny rezervácie a storno poplatkov prednosť. Budú vám oznámené ešte pred zaslaním/odovzdaním Vašej záväznej rezervácie.**

### 5.3.2. Štandardné podmienky odstúpenia od Zmluvy pri rezerváciách značky „Thomas Cook“:

**a) Paušálne letecké zájazdy a ponuky len-let (Nur Flug), rezervované ako TOC FLUG a TOC.NET, ako aj všetky služby z programu Severná Amerika a Thomas Cook Signature Finest Selection**

do 30. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	25%
od 29. do 22. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	30%
od 21. do 15. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	40%
od 14. do 7. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	60%
od 6. pred začiatkom pobytu/zájazdu a pri nedostavení sa na pobyt/zájazd	75%

#### **b) Rezervácie Thomas Cook „last minute“ a „Joker“**

do 30. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	30%
od 29. do 22. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	45%
od 21. do 15. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	55%
od 14. do 7. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	65%
od 6. do 3. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	70%
do 1 dňa pred nástupom na pobyt/zájazd	75%
v deň nástupu na pobyt/zájazd a pri nedostavení sa na pobyt/zájazd	80%

#### **c) rezervácie Safari Lodges, Kempy (Restcamps), balíky Premium Safari, Apartmány Kapské mesto**

do 43 dní pred začiatkom pobytu/zájazdu	10%
od 42. do 30. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	25%
od 29. do 22. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	50%
od 21. do 15. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu a pri nedostavení sa na pobyt/zájazd	80%

#### **d) Zájazdy vlastnou dopravou, železničné a autobusové zájazdy (okrem apartmánových domov)**

do 30. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	25%
od 29. do 22. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	30%
od 21. do 15. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	40%
od 14. do 7. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	60%
od 6. do 3. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	75%
od 2. dňa pred nástupom na pobyt/zájazd a pri nedostavení sa na pobyt/zájazd	80%

#### **e) Prázdninové apartmány - za apartmán**

do 45 dní pred dohodnutým začiatkom prenájmu	20%
od 44. do 35. dňa pred dohodnutým začiatkom prenájmu	50%
od 34. dňa pred dohodnutým začiatkom prenájmu a pri nedostavení sa	80%

#### **f) Lodné zájazdy**

do 30. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	25%
od 29. do 22. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	30%
od 21. do 15. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	50%
od 14. do 2. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	80%

1 deň pred termínom nalodenia	90%
v deň začiatku plavby a pri nedostavení sa na plavbu	95%

**g) Exkluzívne rezervácie ubytovania (napr. ostrovy, hotely alebo lodge) a transferu (napr. súkromné lietadlá, súkromné jachty atď.)**

do 120. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	30%
od 119. do 60. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	50%
od 59. do 15. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	80%
od 14. do dňa nástupu na pobyt/zájazd a pri nedostavení sa	90%

**h) Rezervácie prenájmu áut z programu Severná Amerika**

do 1 dňa pred nástupom na pobyt/zájazd/ resp. do 1 dňa pred začiatkom prenájmu auta za každý jeden voucher 30,-EUR.

Vrátenie sumy pri predčasnom odovzdaní prenajatého auta nie je možné.

i) Ak na základe špeciálnej letovej tarify vzniknú iné podmienky pre zmenu rezervácie alebo storno poplatky, ktoré sa odlišujú od týchto Cestovných a platobných podmienok, majú tieto novovzniknuté odlišné podmienky zmeny rezervácie a storno poplatkov prednosť. Budú vám oznámené ešte pred zaslaním/odovzdaním Vašej záväznej rezervácie.

**5.3.3. Osobitné podmienky odstúpenia od Zmluvy pri rezerváciách pod značkami „Neckermann Reisen“, „Thomas Cook“ a „Air Marin“:**

**Pri rezerváciách z programu Neckermann Reisen XNEC a YNEC alebo Thomas Cook Reisen XTOC a YTOC, Air Marin XAIR a YAIR, GoBucher, ako aj pri rezerváciách s osobitne označenými leteckými tarifami Thomas Cook FERN a Neckermann Reisen FERN a SELF sa Váš zájazd na zostaví na želanie podľa princípu „dynamic packaging“. Tu platia spravidla špeciálne tarify jednotlivých poskytovateľov služieb (napr. leteckých spoločností, hotelov), ktoré v zásade nie je možné nahradiť, a ktoré určujú osobitné paušalizované storno poplatky pri odstúpení. To znamená, že nasledovné storno poplatky majú prednosť pred štandardnými storno poplatkami uvedenými v bodoch 5.3.1. a 5.3.2.:**

pri odstúpení do 30 dní pred začiatkom zájazdu/pobytu	50%
do 22 dní pred začiatkom zájazdu/pobytu	55%
do 15 dní pred začiatkom zájazdu/pobytu	60%
do 7 dní pred začiatkom zájazdu/pobytu	70%
do 3 dní pred začiatkom zájazdu/pobytu	75%
do 2. dňa a pri nedostavení sa na zájazd/pobyt	80%

Pri rezerváciách produktov GoBucher, XNEC/YNEC, XTOC/YTOC, XAIR/YAIR nie sú možné zmeny termínu pobytu/zájazdu, cieľa pobytu/zájazdu, spôsobu prepravy a/alebo odletového letiska.

Pri rezerváciách týchto produktov Vám pri zmene pôvodného účastníka náhradnou osobou (bod 5.9.) a za zmenu mena budeme účtovať poplatok vyčíslený poskytovateľom služby. Dodatočne Vám vyúčtujeme spracovateľský poplatok vo výške 15,-€ za každú náhradnú osobu resp. každú zmenu mena.

**5.3.4. Podmienky odstúpenia od Zmluvy pri rezerváciách pod značkou „Öger Tours“**

**a) Štandardné storno poplatky** pre paušálne zájazdy, len-let (Nur-Flug), len-hotel (Nur-Hotel) a skupinové rezervácie:

do 38 dní pred začiatkom pobytu/zájazdu	25%
-----------------------------------------	-----

od 37. do 30. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	30%
od 29. do 22. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	35%
od 21. do 15. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	45%
od 14. do 7. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	65%
od 6. do 3. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	70%
od 2. do 1. dňa pred začiatkom pobytu/zájazdu	80%
v deň nástupu alebo pri nedostavení sa na pobyt/zájazd	90%

**b)** Ak na základe špeciálnej letovej tarify vzniknú iné podmienky pre zmenu rezervácie alebo storno poplatky, ktoré sa odlišujú od týchto Cestovných a platobných podmienok, majú tieto novovzniknuté odlišné podmienky zmeny rezervácie a storno poplatkov prednosť. Budú vám oznámené ešte pred zaslaním/odovzdaním Vašej záväznej rezervácie.

### **c) Osobitné podmienky odstúpenia od Zmluvy pri rezerváciách z programu ÖGER TOURS XÖGER, YÖGER a ÖGER FERN:**

Pri týchto rezerváciách sa Váš zájazd zostaví na želanie podľa princípu „dynamic packaging“. Tu platia spravidla špeciálne tarify jednotlivých poskytovateľov služieb (napr. leteckých spoločností, hotelov), ktoré v zásade nie je možné nahradiť, a ktoré určujú osobitné paušalizované storno poplatky pri odstúpení. To znamená, že nasledovné storno poplatky majú prednosť pred štandardnými storno poplatkami uvedenými v bode 5.3.4.:

Pri leteckých paušálnych zájazdoch odo dňa uskutočnenia rezervácie do 15. dňa pred nástupom na zájazd 60% z ceny zájazdu,

Od 14 dní pred začiatkom zájazdu po deň nástupu na zájazd alebo pri nedostavení sa 90% z ceny zájazdu.

Pri rezerváciách produktov XÖGER a YÖGER nie sú možné zmeny termínu pobytu/zájazdu, cieľa pobytu/zájazdu, spôsobu prepravy a/alebo odletového letiska. Pri rezerváciách týchto produktov Vám pri zmene pôvodného účastníka náhradnou osobou (bod 5.9.) a za zmenu mena budeme účtovať poplatok vyčíslený poskytovateľom služby. Dodatočne Vám vyúčtujeme spracovateľský poplatok vo výške 15,-€ za každú náhradnú osobu resp. každú zmenu mena.

**d)** Ak na základe špeciálnej letovej tarify vzniknú iné podmienky pre zmenu rezervácie alebo storno poplatky, ktoré sa odlišujú od týchto Cestovných a platobných podmienok, majú tieto novovzniknuté odlišné podmienky zmeny rezervácie a storno poplatkov prednosť. Budú vám oznámené ešte pred zaslaním/odovzdaním Vašej záväznej rezervácie.

**5.4.** Ostatné odlišné paušály za storno poplatky za výlety, vstupenky na podujatia a iné „skladačky“ sú uvedené pri daných jednotlivých ponukách a majú prednosť pred tými, ktoré sú uvedené v bodoch 5.3.1.až 5.3.4.

**5.5.** Náš nárok na náhradu škody zanikne, ak sa pred začiatkom paušálneho zájazdu na mieste určenia/pobytu alebo v jeho bezprostrednej blízkosti vyskytnú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré značne ovplyvnia realizáciu paušálneho zájazdu na mieste pobytu alebo prepravu osôb na miesto určenia. V danom prípade máte nárok na vrátenie všetkých už zrealizovaných platieb za paušálny zájazd v plnej výške, nie však na dodatočnú náhradu škody. Neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti sú danosti/okolnosti mimo našej kontroly, ktorých následky by nebolo možné odstrániť ani pri vynaložení všetkých únosných/prijateľných opatrení.

**5.6.** Vo Vašom vlastnom záujme a v záujme vyhnutiu sa nedorozumeniam Vám odporúčame, aby ste odstúpenie od Zmluvy oznámili bezodkladne, písomne a s uvedením Vášho rezervačného čísla. Záväzný je dátum prijatia žiadosti o odstúpenie u nás alebo u sprostredkovateľa zájazdu/pobytu.

5.7. Prosíme Vás, aby ste akékoľvek zmeny nahlásili CK/CA vždy až po obdržaní potvrdenia o zájazde/faktúry, a to s udaním Vášho rezervačného čísla. Ak po uskutočnení rezervácie pobytu/zájazdu budú vykonané zmeny týkajúce sa termínu zájazdu, ubytovania, odletového letiska alebo miesta nástupu železničnej stanice, sme oprávnení za tieto zmeny rezervácie požadovať pri leteckých, individuálnych (vlastnou dopravou), vlakových a autobusových zájazdoch

do 30. dňa (vrátane) pred nástupom na pobyt/zájazd spracovateľský poplatok vo výške 40,- € za osobu, pri apartmánoch do 45. dňa (vrátane) pred nástupom na pobyt poplatok vo výške 40,-€ za apartmán, pri lodných zájazdoch pod značkami „Air Marin“ a „Bucher“ do 90. dňa (vrátane) pred nástupom na pobyt poplatok vo výške 60,-€ za osobu. Pri rezervovaní dodatočného účastníka pobytu v apartmáne do 45. dňa (vrátane) pred nástupom na pobyt spracovateľský poplatok vo výške 40,-€ za jednu zmenu. Neskoršie zmeny rezervácie môžu byť vykonané až po odstúpení od Zmluvy o zájazde (po vyčíslení storno poplatkov podľa bodu 5. týchto Cestovných a platobných podmienok, a pokiaľ nie sú známe predpoklady na bezplatné odstúpenie). Pre výpočet lehoty 30, 45 resp. 91 dní sú smerodajný dátum oznámenia želanej zmeny u nás alebo v CK/CA. Zmeny fixných rezervácií uskutočnených z predrezervácií, ako aj zmeny rezervácie spôsobu prepravy a zmeny samotného zájazdu/pobytu či cieľa zájazdu/pobytu nie sú možné. V prípade prevodu zmluvy paušálneho zájazdu v zmysle bodu 5.9. platí výhradne toto pravidlo. Pre zmeny v rezervácii produktov XTOC a YTOC, XNEC a YNEC, YAIR a YAIR, GoBucher, XÖGER a YÖGER platia výhradne body 5.3.3. resp. 5.3.4. c (prípadne v spojení s bodom 5.9.).

5.8. Ak sa neuplatňuje bod 5.9. znamenajú pri linkových letoch a tzv. „len-letoch“ (Nur-Flug) zmeny rezervácie a zmeny mena uzatvorenie novej rezervácie a sú možné len na základe dostupnosti miesta a po vrátení prípadne už vystavenej letenky. Pred vystavením letenky predstavujú tieto zvýšené náklady 40,-€ na osobu. Poplatky za zmenu rezervácie a zmenu mena po vystavení letenky sú závislé od danej tarify. Niektoré špeciálne tarify neumožňujú žiadne zmeny ani stornovanie. O jednotlivých tarifách Vás budeme informovať ešte pred uskutočnením záväznej rezervácie.

5.9. Ste oprávnení, s nami uzatvorenú Zmluvu o paušálnom zájazde preniesť na inú osobu, ktorá splní všetky zmluvné podmienky. Túto skutočnosť je potrebné oznámiť nám najneskôr sedem dní pred začiatkom paušálneho zájazdu formou tzv. **trvalého média** (= písomnou formou alebo vo forme iného dostupného trvalého média, ku ktorému má spotrebiteľ/klient prístup). Pri prevode Zmluvy o paušálnom zájazde ručíte Vy, ako aj náhradná osoba ako spoloční dlžníci za cenu zájazdu/pobytu, za dodatočné poplatky, náklady a iné výdavky v súvislosti s týmto prevodom.

5.10. Pri rezerváciách uskutočnených dlhodobo vopred, ak v čase ich uzatvorenia neboli pevne stanovené letové časy, si vyhradujeme právo neuviesť žiadne alebo len predbežné letové časy. V takýchto prípadoch Vás po stanovení letových časov budeme bezodkladne o nich informovať. Okrem toho si vyhradujeme právo na zmenu letových časov, zmena ktorých bola nutná z dôvodov (hlavne v prípade prírodnej katastrofy) ležiacich mimo našej zodpovednosti alebo zodpovednosti leteckej spoločnosti.

5.11. Pri stornovaní je potrebné vrátiť späť vystavené linkové letenky, vlakové lístky alebo lístky na trajekt, v opačnom prípade si budeme účtovať celú sumu.

## 6. Cestovné poistenie

Poistenie nákladov v prípade odstúpenia od pobytu/zájazdu, ako aj zdravotné poistenie, nie sú zahrnuté v cene pobytu/zájazdu. Preto Vám uzatvorenie tohto druhu poistenia jednoznačne odporúčame, a to ihneď po uzatvorení rezervácie pobytu/zájazdu. Pre Vašu celkovú bezpečnosť odporúčame uzatvorenie poistenia špeciálneho cestovného balíka.



Bližšie informácie nájdete v našich katalógoch, na našej webovej stránke alebo v cestovnej kancelárii. Vybavovanie poisťovnej udalosti nie je v našej kompetencii.

## **7. Odstúpenie zo strany organizátora zájazdu**

Ak minimálny počet účastníkov, ktorý je výslovne vypísaný a uvedený aj na potvrdení/Zmluve o zájazde nie je dosiahnutý, sme oprávnení od Zmluvy odstúpiť v lehote uvedenej v Zmluve, najneskôr však

- 20 dní pred začiatkom zájazdu/pobytu v dĺžke trvania viac ako 6 dní,
- 7 dní pred začiatkom zájazdu/pobytu v dĺžke trvania minimálne 2 a najviac 6 dní,
- 48 hodín pred začiatkom zájazdu/pobytu v dĺžke trvania menej ako 2 dní.

Ak sme na základe nevyhnutných a mimoriadnych okolností obmedzovaní Zmluvu plniť, sme oprávnení pri každom druhu paušálneho zájazdu okamžite po zistení dôvodu od Zmluvy odstúpiť.

Uskutočnená platba ceny zájazdu/pobytu bude okamžite vrátená, najneskôr 14 dní po odstúpení..

## **8. Povinná súčinnosť cestujúceho**

8.1. Pri neposkytnutí alebo nedostatočnom poskytnutí cestovnej služby môžete požadovať nápravu. Ste povinní, každý nedostatok, ktorý počas nami organizovaného paušálneho zájazdu zistíte, nám okamžite, so zohľadnením okolností, oznámiť.

8.2. Poškodenie, stratu alebo omeškanie Vašej batožiny pri leteckých zájazdoch je potrebné nahlásiť ihneď, najlepšie písomnou formou (formulár P.I.R.) u príslušnej leteckej spoločnosti, ktorá prepravu zabezpečovala, alebo nám. Oznámenie/nahlásenie škodovej udalosti je podľa čl. 31 Montrealskej dohody potrebné vykonať najneskôr do 7 dní od zistenia poškodenia, pri omeškaní najneskôr do 21 dní od prevzatia batožiny. V opačnom prípade strácate nárok na uplatnenie škody.

8.3. Miestny zástupca (delegát) nie je oprávnený uznávať žiadne nároky.

## **9. Ručenie**

9.1. Neručíme za nedostatky v službách, škody na osobách alebo majetku v súvislosti so službami, ktoré boli výlučne sprostredkované ako externé služby (napr. sprostredkované výlety, športové podujatia, návštevy divadla, výstavy), a ktoré sú v popise zájazdu a na potvrdení výslovne uvedené pod identitou a adresou poskytovateľa ako externé služby, tak, že sú pre Vás zrozumiteľné ako služby, ktoré nie je súčasťou paušálneho pobytu/zájazdu, a ktoré ste si vybrali mimo rámca tohto paušálneho pobytu/zájazdu. Ručíme však v prípade, ak sme škodu cestujúcemu spôsobili my, a to porušením organizačných a informačných povinností .

9.2. Ak pre niektoré cestovné služby platia medzinárodné dohovory alebo z nich vyplývajúce zákonné predpisy, ktoré vznik a uplatňovanie náhrady škody u poskytovateľa služieb podmieňujú určitými predpokladmi alebo obmedzeniami, alebo ich uplatňovanie náhrady škody robia závislé od určitých predpokladov alebo obmedzení, sú tieto dané predpoklady a obmedzenia v náš prospech.

9.3. Pre uplatnenie prípadných nárokov voči nám na odškodnenie alebo na zníženie ceny musíte zohľadniť to, akú sumu by ste obdržali na základe rovnakej udalosti ako odškodnenie alebo zníženie ceny podľa nasledovného:

- medzinárodných dohovorov alebo
- na nich založených zákonných predpisov alebo
- podľa Nariadenia (ES) č. 261/2004 (práva cestujúcich v leteckej doprave pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo značného meškania letov) alebo
- podľa Nariadenia (ES) č. 1371/2007 (práva a povinnosti cestujúcich v železničnej preprave) alebo
- podľa Nariadenia (ES) č. 392/2009 (zodpovednosť osobných prepravcov v preprave po mori v prípade nehôd) alebo
- podľa Nariadenia (ES) č. 1177/2010 (práva cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave) alebo
- podľa Nariadenia (ES) č. 181/2011 (práva cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave)

9.4. Všetky do úvahy prichádzajúce zmluvné nároky z dôvodu nenaplnenia zmluvných podmienok pobytu/zájazdu môžete voči nám uplatniť. Odporúčame písomný kontakt na email alebo našu internetovú adresu: <https://www.neckermann-reisen.at/feedback/>

## 10. Ustanovenia týkajúce sa pasových, vízových a zdravotných predpisov

10.1. Prečítajte si pozorne prosím naše informácie o pasových, vízových a zdravotných predpisoch krajiny, do ktorej cestujete, pretože Vy sami ste za dodržanie týchto predpisov zodpovedný. Náklady za všetky nevýhody vyplývajúce z ich nedodržania znášate Vy, okrem prípadu, ak sme Vás my neinformovali resp. informovali chybné.

10.2. Neručíme za včasné udelenie a doručenie potrebných víz zo strany príslušného diplomatického zastúpenia, ak ste nás poverili obstaraním víz, okrem prípadu, ak za omeškanie nesieme zodpovednosť.

## 11. Informačné povinnosti o identite vykonávajúcej leteckej spoločnosti

Vyhláška EU o povinnosti informovania leteckých pasažierov o identite vykonávajúcej leteckej spoločnosti (EU 2111/05) nás zaväzuje informovať Vás pri rezervácii o identite vykonávajúcej(ich) leteckej (ých) spoločnosti (í) všetkých, v rámci rezervácie poskytovaných služieb leteckej prepravy . Ak pri rezervácii nie je ešte vykonávajúca letecká spoločnosť istá, informujeme Vás o tom, ktorá letecká spoločnosť, resp. ktoré letecké spoločnosti, bude (ú) let pravdepodobne vykonávať. Ihneď ako sa dozvieme, ktorá letecká spoločnosť bude let vykonávať, budeme Vás o tom informovať. V prípade zmeny vykonávajúcej leteckej spoločnosti Vás budeme o tejto zmene informovať. Bezodkladne vykonáme všetky primerané kroky na zabezpečenie toho, aby ste boli o zmene čo najrýchlejšie informovaní. Zoznam EU je k nahliadnutiu na internetovej stránke <https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban>

## 12. Mimosúdne riešenie sporov

V súlade s § 19 ods. 3 Zákona o alternatívnom riešení sporov si dovoľujeme upozorniť Vás na orgány kompetentné pre alternatívne riešenie sporov, v prípade, ak s Vami nedosiahneme v spore žiadnu dohodu. V našom prípade sú to: Schlichtung für Verbrauchergeschäfte (Arbitráž pre spotrebiteľov, [www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at)) a Internet Ombudsman ([www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at)), pokiaľ ste rezervovali svoj zájazd/pobyt cez internet.

Nebudeme sa však zúčastňovať na žiadnom prípadnom zmierovacom konaní, keďže podľa nášho názoru nie je dôvod na zmier.

### **13. Ochrana údajov a všeobecné ustanovenia**

13.1. Získavanie a spracovanie všetkých osobných údajov prebieha v súlade so zákonnými ustanoveniami na ochranu dát. Zhromažďované budú len tie osobné údaje, ktoré sú nevyhnutné pre spracovanie Vášho zájazdu/pobytu/cesty (Čl. 6 Ods.1 písmeno b GDPR), pre zabránenie vlastným rizikám (Čl. 6 Ods.1 písmeno f GDPR), a ktoré nám boli uložené na splnenie zákonných povinností (Čl. 6 Ods.1 písmeno c GDPR). V rámci plnenia zmluvy budú vaše údaje zaslané aj iným zmluvným partnerom, ktorí sa podieľajú na plnení zmluvných záväzkov (Čl. 6 Ods.1 písmeno b GDP R). Používanie Vašich osobných údajov na reklamné účely a/alebo šírenie týchto údajov na reklamné účely je možné len na základe platného súhlasu podľa Článku 7 GDPR. Poskytnutie údajov štátnym orgánom a úradom je možné len na základe platných zákonných predpisov.

13.2. Všetky údaje v našich prospektoch sú zverejňované s výhradou zákonných alebo úradných povolení. Detaily týchto prospektov zodpovedajú stavu pri vydaní tlačou.

13.3. So zverejnením nových prospektov strácajú všetky naše predchádzajúce publikácie s rovnakým cieľom a termínom zájazdu/pobytu svoju platnosť.

13.4. Technické vybavenie v zahraničí nie vždy zodpovedá stredoeurópskej norme/štandardu. Dbajte preto prosím na všetky pokyny na použitie.

### **14. Napadnutie Zmluvy v prípade tlačovej chyby a chyby vo výpočtoch**

Ak sme sa pri uzatvorení Zmluvy o zájazde dopustili chyby/omylu (napríklad sme uviedli príliš nízku cenu zájazdu), vyhradujeme si právo, na základe existujúcich zákonných predpokladov, na napadnutie Zmluvy kvôli chybe/omylu.

### **15. Poistenie proti insolventnosti/záruka dovolenky**

V zmysle právnej úpravy máme uzatvorené poistenie proti insolventnosti v Swiss Re International SE, pobočka - Niederlassung Deutschland, D-81925, München, Arabellastr. 30, pod.c. 02-1034065014-0, ktoré platí pre organizátorov zájazdu podľa Dohody o cestovnom poistení.

Poistným likvidátorom je AWP P&C S.A., pobočka – Niederlassung für Österreich, Pottendorfer Straße 23-25, A-1120 Wien, Fax: +43 1 525 03-245, email: [assistance@allianz-assistance.at](mailto:assistance@allianz-assistance.at)

### **16. Výber práva a právomoc sudov**

V prípade zmlúv, ktoré nie sú uzatvorené so spotrebiteľmi, je dohodnutá uplatniteľnosť rakúskeho práva a právomoci súdov, ktoré vykonávajú obchodnú jurisdikciu vo Viedni, okres 1030.

Organizátor zájazdov:  
THOMAS COOK AUSTRIA AG  
Ungargasse 59-51,  
A-1030 WIEN, ÖSTERREICH

Stav: júl 2018

Tieto Cestovné a platobné podmienky platia pre rezervácie od 1.7.2018

