

## VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

cestovní kanceláře  
Thomas Cook s. r. o.

### ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře

Thomas Cook s. r. o. (dále jen „Podmínky“) jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu cestovní kanceláře Thomas Cook s. r. o., IČ: 257 73

283 se sídlem Praha 7, U Průhonu 1588/11a, PSČ 170 00, a tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář Thomas Cook s. r. o.

### I. SMLUVNÍ STRANY

Smluvními stranami jsou:

a) cestovní kancelář Thomas Cook s. r. o., IČ: 257 73 283, se sídlem Praha 7, U Průhonu 1588/11a, PSČ 170 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 68936 (dále jen Thomas Cook), která do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím sítě vlastních nebo externích prodejních míst, a

b) zákazník, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

Pod pojmem zákazník je dále nutno rozumět i účastníka zájezdu či příjemce jednotlivé služby, v jehož prospěch byla uzavřena cestovní smlouva nebo jiná smlouva.

### II. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

a) kombinace služeb cestovního ruchu sestavené, nabízené a prodávané společností

Thomas Cook za souhrnnou cenu, která splňuje znaky zájezdu ze smyslu zákona č. 159/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „zájezd“),

b) ubytovacích, stravovacích a jiných služeb cestovního ruchu, které zajišťuje společnost Thomas Cook zákazníkům dle jejich přání či požadavků jako jednotlivé služby (dále jen „jednotlivé služby“ či „služby“).

2. Podle předmětu smluvního vztahu jsou stanoveny v následujících odstavcích příslušné smluvní podmínky.

3. Předmětem (součástí) smluvního vztahu založeného cestovní smlouvou nejsou služby cestovního ruchu, jež jsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu (resp. jiné služby), pokud nejsou výslovně specifikovány v cestovní smlouvě, katalogu, popř. jiné nabídce jako součást zájezdu (resp. jiné služby).

Předmětem smluvního vztahu založeného cestovní smlouvou rovněž nejsou služby cestovního ruchu či jednotlivé služby, které jsou v katalogu popř. jiné nabídce uvedeny a specifikovány jako „Doplňkové služby nebo informace“, nabízené třetí stranou k zájezdu (resp. jiné službě). V obou případech se jedná o negarantované doplňkové služby zájezdu (resp. jiné služby), které nemusí být zákazníkovi v deklarovaném rozsahu či vůbec poskytnuty, neboť nejsou předmětem smluvního vztahu (dále jen „fakultativní služby“).

4. K balíčků Necker Mann Golf Academy se vztahují vlastní specifické Všeobecné smluvní podmínky.

### III. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

1. Smluvní vztah mezi společností Thomas Cook a zákazníkem s předmětem dle čl.

II písm. a) těchto Podmínek vzniká a nabývá účinnosti okamžikem uzavření cestovní smlouvy, tj. podpisem cestovní smlouvy zákazníkem, příp. jeho zákonným zástupcem nebo zástupcem na základě předložené plné moci, a jejím potvrzením ze strany společnosti Thomas Cook. Obsah cestovní smlouvy je specifikován touto smlouvou, katalogem, popř. jinou nabídkou, a těmito Podmínkami, popř. jinými zvláštními podmínkami přiloženými k cestovní smlouvě jako její nedílná součást.

2. Smluvní vztah mezi společností Thomas Cook a zákazníkem s předmětem dle čl. II písm. b) těchto Podmínek vzniká a nabývá účinnosti okamžikem uzavření jiné smlouvy, tj. podpisem této smlouvy zákazníkem, příp. jeho zákonným zástupcem nebo zástupcem na základě předložené plné moci, a jejím potvrzením ze strany společnosti Thomas Cook. Obsah jiné smlouvy je specifikován touto smlouvou, katalogem, popř. jinou nabídkou, a těmito Podmínkami, popř. jinými zvláštními podmínkami přiloženými k této smlouvě jako její nedílná součást.

3. Podpisem řádně vyplněné cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy zákazník prohlašuje, že je mu znám plný obsah cestovní smlouvy či jiné smlouvy, a potvrzuje, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy a že všechny smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi.

4. Potvrzením cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy ze strany společnosti Thomas Cook se společnost Thomas Cook zavazuje poskytnout zákazníkovi služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami.

5. Podpisem cestovní či jiné smlouvy dle odst. 1 a 2 tohoto článku zákazník vyslovuje svůj souhlas s tím, aby v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, společnost Thomas Cook shromažďovala a zpracovávala osobní údaje zákazníka v rozsahu nezbytném pro poskytnutí sjednaného zájezdu či služeb a pro nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných touto společností.

### IV. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Společnost Thomas Cook má právo na zaplacení ceny sjednaných služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen tuto cenu před poskytnutím služeb uhradit.

2. Cena zájezdu zahrnuje všechny služby, které jsou pro každý zájezd uvedeny především v nabídce katalogu zájezdů a jeho ceníku. Pokud z naléhavých a nepředvídaných důvodů nebude moci cestovní kancelář po zahájení zájezdu dodržet stanovený program zájezdu a poskytnout služby zahrnuté v ceně, bude cestovní kancelář postupovat takto:

- zajistí náhradní program a služby srovnatelné s původními službami, pokud tyto jsou v nabídce cestovní kanceláře, nebo
- zajistí náhradní program a služby v nižší kvalitě a upraví celkovou cenu zájezdu nebo vrátí poměrnou část již zaplacené ceny zájezdu.

3. Zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50% ceny služeb, pokud není stanoveno jinak. Doplatek do plné ceny služeb je zákazník povinen uhradit nejpozději 35 dnů před realizací služeb. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 35 dní před realizací služeb, je zákazník povinen uhradit 100% ceny služeb při vzniku smluvního vztahu. Na každou platbu musí vždy zákazník obdržet pokladní doklad o provedené platbě.

4. Za okamžik zaplacení ceny služeb se považuje dle způsobu úhrady buď den převzetí hotovosti či platby platební kartou, nebo den připsání platby na účet společnosti Thomas Cook do výše 100% stanovené ceny služeb. Při porušení tohoto závazku zákazníkem má společnost Thomas Cook právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody.

5. Společnost Thomas Cook je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu služeb uvedenou ve smlouvě, jestliže dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu včetně ceny pohonných hmot nebo
- plateb spojených s dopravou, např. letištních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně služeb, nebo
- směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10%,

pokud k této změně dojde u zájezdů do 21. dne před jejich realizací, u jednotlivých služeb do 10. dne před jejich realizací.

Způsob zvýšení ceny zájezdu nebo služeb se stanovuje takto:

a) V případě důvodu zvýšení ceny zájezdu dle článku IV. bod 5. písm. a) těchto Podmínek se cena zájezdu nebo služby dohodnutá v cestovní smlouvě, jež připadá na jednoho účastníka zájezdu, zvýší o částku, o kterou se zvýší cena za dopravu (včetně ceny pohonných hmot) příslušným dopravním prostředkem, jež připadá na jednu přepravovanou osobu nebo věc, a kterou bude společnost Thomas Cook muset zaplatit dopravci zajišťujícímu dopravu navíc oproti ceně dopravy původně dohodnuté. Takto stanovená částka se násobí počtem účastníků zájezdu, kterých se takové zvýšení ceny týká.

b) V případě důvodu zvýšení ceny zájezdu dle článku IV. bod 5. písm. b) těchto Podmínek se cena zájezdu nebo služby dohodnuté v cestovní smlouvě, jež připadá na jednoho účastníka zájezdu, zvýší o částku, o kterou se zvýší cena za platby spojené s dopravou (např. letištní poplatky) příslušným dopravním prostředkem, jež připadá na jednu přepravovanou osobu nebo věc, a kterou bude společnost Thomas Cook muset zaplatit dopravci zajišťujícímu dopravu navíc oproti ceně za platby spojené s dopravou původně dohodnuté. Takto stanovená částka se násobí počtem účastníků zájezdu, kterých se takové zvýšení ceny týká.

c) V případě důvodu zvýšení ceny zájezdu dle článku IV. bod 5. písm. c) těchto Podmínek se cena zájezdu nebo služby dohodnutá v cestovní smlouvě, jež připadá na jednoho účastníka zájezdu, zvýší o částku, které odpovídá výše rozdílu mezi směnným kursem české koruny použitým pro stanovení ceny zájezdu nebo služby (tj. směnného kursu české koruny z doby vytvoření cenové nabídky zájezdu nebo služby; nebude-li možné tuto dobu určit, pak se vychází z okamžiku uzavření cestovní smlouvy) a směnným kursem české koruny v okamžiku takto učiněného zvýšení ceny jednostranným úkonem, přičemž cena zájezdu nebo služby bude zvýšena o částku v průměru přesahující 10% stanovený rozdíl. Směrodatně tedy je, o kolik procentních bodů směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu nebo služby v průměru přesáhne hranici 10 % v době zvýšení ceny jednostranným úkonem. Takto stanovená částka se násobí počtem účastníků zájezdu, kterých se takové zvýšení ceny týká.

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno na adresu uvedenou zákazníkem ve smlouvě u zájezdů nejpozději 21 dní před jejich realizací, u jednotlivých služeb 10 dní před jejich realizací, jinak společnosti Thomas Cook nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně. Zákazník je povinen do 5 dnů od tohoto oznámení o zvýšení ceny uhradit rozdíl v ceně. Při porušení tohoto závazku má společnost Thomas Cook právo od příslušné smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody.

6. Společnost Thomas Cook má právo před realizací zájezdu či čerpáním služeb, je-li k tomu nucena z jiných objektivních důvodů než těch, které jsou uvedeny v odst. 5 tohoto článku, zejména v případě zvýšení cen dodavatelů, upravit příslušným způsobem cenu služeb a vyhlásit nové ceníky. Takto upravené ceny služeb se vztahují na všechny zájezdy i jednotlivé služby, u nichž nebyla doposud zahájena jejich realizace, není-li stanoveno jinak. Společnost Thomas Cook a zákazník postupují v tomto případě způsobem uvedeným v článku VII odst. 2 těchto Podmínek.

## V. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. Zákazník má právo zejména:

- vyžadovat řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb;
- vyžadovat od společnosti Thomas Cook informace o všech skutečnostech, které jsou jí známy a dotýkají se smluvně sjednaných služeb;
- být seznámen s případnými změnami v programu, rozsahu služeb a v ceně zájezdu, resp. jednotlivých služeb;
- kdykoliv před realizací zájezdu nebo před čerpáním služeb odstoupit od smlouvy za podmínek stanovených v článku IX těchto Podmínek;
- na reklamaci vad a jejich vyřízení v souladu s ustanovením článku X těchto Podmínek;
- u zájezdů písemně oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená

v oznámení; oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s již uzavřenou cestovní smlouvou, a prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky pro poskytnutí zájezdu, pokud jsou takové podmínky stanoveny v cestovní smlouvě či katalogu, s úředně ověřeným podpisem; dnem doručení oznámení společností Thomas Cook se osoba v něm uvedená stává zákazníkem; v případě, že cestovní smlouva stanoví lhůtu a podmínky dle § 852b odst. 3 písm. f) zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, které musí účastník zájezdu splňovat, může tak zákazník učinit jen ve stanovené lhůtě;

g) u zájezdů na poskytnutí nejpozději do 7 dnů před realizací zájezdu dalších písemných podrobných informací souvisejících se zájezdem, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou společností Thomas Cook známy, pokud nejsou již obsaženy v cestovní smlouvě nebo katalogu, který byl zákazníkovi předán;

h) na ochranu osobních údajů a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy, příp. dalších dokumentů, před nepovolnými osobami.

2. Zákazník se zavazuje zejména:

- a) uhradit společnosti Thomas Cook sjednanou cenu služeb dle podmínek uvedených v článku IV těchto Podmínek;
- b) poskytnout společnosti Thomas Cook nezbytnou součinnost, která je zapotřebí k zajištění služeb, především pravdivě a úplně uvádět údaje požadované ve smlouvě, včetně jakýchkoliv změn takových údajů, a předložit další doklady (žádosti o udělení víz, fotografie apod.) podle oprávněných požadavků společnosti Thomas Cook;
- c) řídit se informačními materiály, které upřesňují konkrétní podmínky pro zájezd či jednotlivou službu, a ústními pokyny průvodce či stálého zástupce společnosti Thomas Cook v místě pobytu, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů;
- d) nahlásit účast cizích státních příslušníků;
- e) zajistit u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje;
- f) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15ti let a mladší 18ti let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu;
- g) bez zbytečného odkladu sdělovat společnosti Thomas Cook své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb;
- h) převzít od společnosti Thomas Cook doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady;
- i) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i pro tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno), příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat, veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník;
- j) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy;
- k) v případě změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení spolu s původním zákazníkem společně a nerozdílně odpovídat za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud cestovní kanceláři v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou;
- l) v případě odstoupení od smlouvy oznámit své odstoupení způsobem uvedeným v článku IX těchto Podmínek.

## VI. PRÁVA A POVINNOSTI SPOLEČNOSTI THOMAS COOK

1. K právům a povinnostem zákazníka uvedeným v článku V těchto Podmínek se vztahují odpovídající práva a povinnosti společnosti Thomas Cook.

2. Společnost Thomas Cook je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou společností Thomas Cook známy.

3. Společnost Thomas Cook není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

4. U zájezdu společnost Thomas Cook poskytne 7 dnů před zahájením zájezdu zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě, katalogu či nabídkovém listě.

## VII. ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB PŘED JEJICH REALIZACÍ ZE STRANY SPOLEČNOSTI THOMAS COOK

1. Zrušení sjednaného zájezdu či jednotlivých služeb:

a) Společnost Thomas Cook je oprávněna zrušit zájezd či jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání v případě, že z jakýchkoliv objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy. Dále je společnost Thomas Cook oprávněna zrušit zájezd v případě, že realizace zájezdu je podmíněna určitým minimálním počtem účastníků zájezdu uvedeným v katalogu zájezdů či jiné nabídce. Zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků zájezdu je společnost Thomas Cook povinna písemně oznámit zákazníkovi u zájezdů v délce trvání nad 6 dní nejpozději do 20 dnů před započítáním zájezdu, u zájezdů v délce trvání 2 – 6 dnů nejpozději do 7 dnů před započítáním zájezdu, u 1 denních zájezdů do 48 hodin před započítáním zájezdu.

b) Zruší-li společnost Thomas Cook zájezd či jednotlivé služby dle písm. a) tohoto odstavce, má zákazník právo požadovat, aby mu byl společností Thomas Cook na základě nové smlouvy poskytnut jiný zájezd či služby nejméně v kvalitě odpovídající původnímu zájezdu či službě, může-li společnost Thomas Cook takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Nedojde-li k uzavření nové smlouvy, je společnost Thomas Cook povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu nebo služby podle zrušené smlouvy. Dojde-li k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě smlouvy původní se považují za platby uskutečněné na základě nové smlouvy. Je-li cena

zájezdu či služby nižší než již uskutečněné platby, je společnost Thomas Cook povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

c) Dále je společnost Thomas Cook oprávněna zrušit zájezd či jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, které ani při vynaložení veškerého úsilí, které na ní lze rozumně požadovat, nemohla zabránit.

d) Zruší-li společnost Thomas Cook zájezd z jiného důvodu než nedosažení minimálního počtu účastníků zájezdu nebo než z důvodu uvedeného pod písm. c) tohoto odstavce ve lhůtě kratší než 20 dní před započítáním zájezdu, je povinna uhradit zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 10 % ceny zájezdu. Právo na náhradu škody zákazníka tím není dotčeno.

2. Změna dohodnutého zájezdu nebo jednotlivých služeb:

a) Změny, které nejsou změnou podmínek smlouvy, a odchylky jednotlivých služeb Všeobecné podmínky společnosti Thomas Cook od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, event. programu během poznávacího výletu.

b) Zákazník bere na vědomí, že nelze zcela vyloučit možnost zpoždění dopravy, a to z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, přetížení vzdušných koridorů, stávek či jiných zásahů vyšší moci. Cestující by měl vztít při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů, apod. v úvahu možnost výrazného zpoždění. Společnost Thomas Cook neodpovídá za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy.

c) Je-li společnost Thomas Cook nucena z objektivních důvodů změnit podmínky smlouvy před započítáním zájezdu nebo před čerpáním jednotlivých služeb, je povinna tyto změny zákazníkovi oznámit bez zbytečného odkladu a může mu navrhnout změnu smlouvy. Vede-li navrhovaná změna podmínek smlouvy i ke změně ceny zájezdu nebo služeb, musí být nová cena v návrhu uvedena. Zákazník má právo se rozhodnout, zda bude s navrhovanou změnou souhlasit, nebo zda od smlouvy odstoupí.

Pokud zákazník ve lhůtě určené společností Thomas Cook, která nesmí být kratší než 5 dní od doručení návrhu na změnu smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. V takovém případě je zákazník povinen do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy uhradit případný rozdíl v ceně služeb.

Při porušení tohoto závazku má společnost Thomas Cook právo od příslušné smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody. V případě, že zákazník od smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nebo jiné služby nejméně v kvalitě odpovídající původnímu zájezdu, resp. službám, může-li společnost Thomas Cook takový zájezd nabídnout.

Nedojde-li k uzavření nové smlouvy, je společnost Thomas Cook povinna vrátit zákazníkovi bez zbytečného odkladu vše, co od něj obdržela na úhradu zájezdu, resp. služeb podle zrušené smlouvy. Dojde-li k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě smlouvy původní se považují za platby uskutečněné na základě nové smlouvy. Je-li cena zájezdu, resp. služeb nižší než již uskutečněné platby, je společnost Thomas Cook povinna tento rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

d) V případě, že společnost Thomas Cook zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláři vyloučeny.

e) U zájezdů pořádaných společností Thomas Cook je první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a tyto dny tak nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event.

f) V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Překnihování může být i na část pobytu. Další nároky vůči společnosti Thomas Cook jsou vyloučeny.

g) Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet, resp. jiný způsob dopravy, má společnost Thomas Cook nárok na plnou úhradu zájezdu.

3. Za zrušení nebo změnu zájezdu či jednotlivých služeb se nepovažuje okolnost, kdy zákazníkovi nebyly v deklarovaném rozsahu či vůbec poskytnuty fakultativní služby (čl. II . odst. 3 Podmínek).

## VIII. ZMĚNY CESTOVNÍ SMLOUVY ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

1. Pokud budou provedeny změny typu zájezdu či služeb, změna termínu zájezdu či služeb, změna destinace, změna ubytování, změna odletu apod., účtuje si společnost Thomas Cook 30 a více dní před odjezdem poplatek 500 Kč/os. za provedení každé takové změny. U zájezdů s vlastní dopravou, kde je cena účtována za jednotku, ve lhůtě 30 a více dní před odjezdem činí poplatek 500 Kč za každou jednotku, při rezervování dalších zákazníků v jednotce 200 Kč za každou změnu. Změny činěné méně jak 30 dní před odjezdem se řídí dle stornovacích poplatků uvedených v článku IX těchto Podmínek.

2. V případě požadavku na změnu termínu odletu z destinace v průběhu pobytu, účtuje si společnost Thomas Cook manipulační poplatek 500Kč/os.

3. Při nastoupení náhradní osoby za jiného přihlášeného účastníka účtuje společnost Thomas Cook paušální úhradu nákladů ve výši 500 Kč za osobu, u zájezdů s vlastní dopravou 300 Kč za osobu. V případě linkového letu je nahlášení nastoupení náhradní osoby možné nejpozději 5 dnů před odletem, po této lhůtě se postupuje dle stornovacích podmínek.

Pokud daná osoba nedodrží smluvní podmínky, nebo je odmítne splnit, cestovní kancelář Thomas Cook si vyhrazuje právo posoudit oprávněnost nebo účinnost této změny.

4. V případě nenastoupení náhradníka na místo původního zákazníka u osob, které mají zarezervovaný dvoulůžkový pokoj, má společnost Thomas Cook právo požadovat zaplacení plné ceny pokoje.

5. V případě kombinace účastníků během dovolené (výměna osob v rezervaci v průběhu pobytu), účtuje si společnost Thomas Cook manipulační poplatek 500Kč/os.

6. Pokud rezervovaly dvě nebo více osob společně dvou nebo více-lůžkový pokoj a na místo odstoupivšího účastníka nenastoupí žádná náhradní osoba, společnost Thomas Cook si vyhrazuje právo ubytovat zůstávajícího účastníka/-y dle možnosti a aktuální obsazenosti hotelů jiným způsobem odpovídajícím konečnému počtu účastníků s vyrovnáním cenového rozdílu v typu ubytování ze strany klientů.

#### IX. STORNOVACÍ POPLATKY A Odstoupení od smlouvy

1. Zákazník může před započítáním zájezdu či před započítáním čerpání služeb kdykoliv odstoupit od smlouvy:

- bez udání důvodu,
- v případě změn dle článku VII odst. 2 písm. c) těchto podmínek,
- z důvodu porušení povinností cestovní kanceláře vyplývajících ze smlouvy.

2. V případě, že nedojde k uzavření nové cestovní smlouvy dle článku VII těchto Podmínek, může společnost Thomas Cook před započítáním zájezdu či čerpáním služeb od smlouvy odstoupit:

- z důvodu zrušení zájezdu,
- z důvodu porušení povinností zákazníkem.

3. Společnost Thomas Cook je oprávněna v průběhu zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb od smlouvy odstoupit a zákazníka ze zájezdu či čerpání služby vyloučit v případě, že zákazník hrubě porušil právní předpisy České republiky či navštíveného státu či svým chováním vážně narušil program zájezdu či průběh čerpání služeb.

4. Oznámení o odstoupení od smlouvy musí zákazník učinit písemně a předat buď osobně v prodejním místě společnosti Thomas Cook, kde zájezd či služby zakoupil, nebo zaslat doporučenou poštou na adresu společnosti Thomas Cook. Oznámení musí obsahovat identifikaci smlouvy, od které zákazník odstupuje, zejména její číslo. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení tohoto oznámení společnosti Thomas Cook.

5. Společnost Thomas Cook musí oznámení o odstoupení od smlouvy oznámit zákazníkovi písemně a předat mu je buď osobně nebo zaslat doporučenou poštou na adresu uvedenou ve smlouvě nebo na jinou oznámenou doručovací adresu. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení tohoto oznámení zákazníkovi.

6. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností společnosti Thomas Cook stanovené smlouvou nebo zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, nebo odstoupí-li společnost Thomas Cook od smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníka před zahájením zájezdu nebo čerpáním služeb, je zákazník povinen zaplatit společnosti Thomas Cook stornovací poplatek v následující výši:

- 10% z celkové ceny sjednaných služeb, pokud dojde k odstoupení od smlouvy 31 dní a více před započítáním zájezdu či čerpáním služeb, nejméně však 1000 Kč,
- 25% z celkové ceny sjednaných služeb, pokud dojde k odstoupení od smlouvy mezi 30. – 14. dnem před započítáním zájezdu či čerpáním služeb, nejméně však 1000 Kč
- 50% z celkové ceny sjednaných služeb, pokud dojde k odstoupení od smlouvy mezi 13. – 7. dnem před započítáním zájezdu či čerpáním služeb,
- 75% z celkové ceny sjednaných služeb, pokud dojde k odstoupení od smlouvy mezi 6. – 3. dnem před započítáním zájezdu, či čerpáním služeb,
- 100% z celkové ceny sjednaných služeb, pokud dojde k odstoupení 2 až 1 den před započítáním zájezdu či čerpáním služeb.

Nenastoupí-li zákazník zájezd či nevyčerpá-li službu bez předchozího odstoupení od smlouvy, nebo nesplní povinnost dle článku V, je zákazník povinen uhradit společnosti Thomas Cook 100% ceny sjednaných služeb.

- uzavřené cestovní pojištění je nevratné, v případě storna rezervace ze strany zákazníka činí stornovací poplatek 100% z ceny pojištění.

7. Nezávisle od všeobecných smluvních podmínek jsou účtovány stornopoplatky na Green Fee balíčky: do 61 dní před začátkem zájezdu 25%, od 60 dní před začátkem zájezdu 100%. Pro skupiny od 7 osob platí zvláštní storno podmínky.

8. Nezávisle od všeobecných smluvních podmínek jsou účtovány stornopoplatky na plavbu Blue Voyage: vyplutí lodě je podmíněno minimálním počtem účastníků. Pokud není dosaženo minimálního počtu osob, může cestovní kancelář nejpozději 14 dní před odletem Vaši plavbu překnihovat nebo stornovat.

9. Společnost Thomas Cook je oprávněna odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu či jednotlivých služeb. Jestliže složená záloha je pro úhradu storno poplatků nedostačující, je zákazník povinen doplatit rozdíl v hotovosti v prodejním místě společnosti Thomas Cook, kde zájezd či služby koupil.

10. Přeplatek za stornovaný zájezd či jednotlivou službu bude po výpočtu storno poplatku a jeho odečtení od uhrazené zálohy nebo ceny zájezdu či jednotlivé služby vyplacen zákazníkovi společnosti Thomas Cook do 15ti kalendářních dnů od oznámení o odstoupení od smlouvy učiněném dle těchto Podmínek.

11. Při určování počtu dnů pro výpočet odstupného se započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Nezapočítává se naopak den odjezdu, odletu či nástupu na příslušný zájezd či k čerpání služeb.

#### X. REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných společností Thomas Cook má zákazník právo uplatnit v kterékoli provozovně společnosti Thomas Cook nebo v jejím sídle, případně u zprostředkovatele služeb, kde reklamované služby zakoupil, nebo v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného společností Thomas Cook pověřeného pracovníka. Práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných společností Thomas Cook se nevztahují na fakultativní služby (čl. II . odst. 3 Podmínek),

neboť tyto nejsou předmětem smluvního vztahu.

2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci vážně, určitě, srozumitelně a včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno na místě samém.

K tomu je zákazník povinen poskytnout veškerou potřebnou součinnost. Nejpozději je zákazník povinen uplatnit reklamaci do 3 měsíců od skončení zájezdu nebo skončení čerpání jednotlivé služby. V případě, že se zájezd neuskutečnil nebo nedošlo k plnění služby, běží tato lhůta ode dne, kdy měl být zájezd ukončen nebo kdy mělo být ukončeno čerpání jednotlivé služby. Nedojde-li k uplatnění tohoto práva v příslušné lhůtě, právo na reklamaci zaniká.

3. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně nebo písemně. V případě ústního uplatnění reklamace vydá společnost Thomas Cook zákazníkovi potvrzení o přijetí reklamace. Potvrzení o přijetí reklamace nebo písemné uplatnění reklamace musí obsahovat údaje o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem a jaké vyřízení reklamace požaduje. Společnost Thomas Cook vydá při vyřízení reklamace zákazníkovi písemné potvrzení o tom, jakým způsobem a kdy byla reklamace vyřízena, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

4. Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány, které mu již poskytnuty byly nebo které mu být poskytnuty měly, je pověřený pracovník povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout, je-li to možné, o reklamaci ihned, jinak vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta delší.

5. Jestliže dojde během letu k ztrátě nebo poškození zavazadla, musí být bezpodmínečně na místě vyhotoveno oznámení o škodě (P.I.R.) u letecké společnosti, která přepravu uskutečnila. Podle přepravních podmínek leteckých společností je oznámení o škodě zpravidla nezbytným předpokladem pro uplatnění nároků na náhradu škody. Delegát společnosti Thomas Cook není oprávněn uznávat jakékoli nároky.

6. Při zakoupení zájezdu s použitím vlastní dopravy je zákazník v případě výskytu vady sjednaných a poskytovaných služeb povinen telefonicky kontaktovat společnost Thomas Cook na SOS linku uvedenou v cestovních dokladech a prostřednictvím tohoto kontaktu uplatnit a reklamovat příslušnou vadu; jinak se vystavuje nebezpečí, že případná pozdější reklamace nemusí být úspěšně vyřízena s ohledem na nemožnost prokázat tvrzení o existenci vady příslušných služeb.

#### **XI. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU**

1. V případě eventuálního porušování smluvních služeb je zákazník povinen si počínat tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví, na majetku, na přírodě a životním prostředí. Zákazník je povinen, v rámci zákonných ustanovení, učinit vše pro to, aby předcházet vzniku škody, přispěl k odstranění poškození a případně vzniklou škodu udržoval v co nejmenším rozsahu.

2. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku společnosti Thomas Cook ze smlouvy není společnost Thomas Cook povinna hradit nad částku přesahující příslušná omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána. Pro náhradu škody, jakož i pro jakékoli jiné spory vznikající z této smlouvy se aplikuje právní řád České republiky.

3. V letecké přepravě je tak odpovědnost za škodu omezena na výši stanovenou Varšavskou úmlouvou ve znění Protokolů k ní přijatých a Montrealskou úmlouvou:

a) v případě smrti nebo zranění cestujícího se odpovědností za škody do výše 100 000 SDR nelze zprostit; škody nad 100 000 SDR se lze zprostit, prokáže-li se, že ke škodě nedošlo nedbalostí nebo jiným chybným jednáním ani opomenutím dopravce, jeho zaměstnanců nebo zprostředkovatelů, nebo že vznikly pouze v důsledku nedbalosti nebo jiného chybného jednání či opomenutí třetí osoby;

b) výše škody při zpoždění při přepravě cestujícího je omezena částkou 4 150 SDR, kromě případů, kdy dopravce učinil veškerá přiměřená opatření, aby ke škodě nedošlo, nebo kdy nebylo možné taková opatření učinit;

c) výše škody při zpoždění při přepravě zapsaných zavazadel je omezena částkou 1 000 SDR, kromě případů, kdy dopravce učinil veškerá přiměřená opatření, aby ke škodě nedošlo, nebo kdy nebylo možné taková opatření učinit;

d) výše škody při zničení, ztrátě nebo poškození zapsaných nebo nezapsaných zavazadel dohromady je omezena částkou 1 000 SDR na jednoho cestujícího s výjimkou běžného opotřebení a případů, kdy je zavazadlo cestujícího již před začátkem cesty poškozené nebo vadné.

(SDR - Special Drawing Rights - zvláštní práva čerpání – měnová a účetní jednotka užívaná v rámci Mezinárodního měnového fondu)

#### **XII. POVINNÉ POJIŠTĚNÍ**

Společnost Thomas Cook je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění jsou uvedeny aktuálně na internetových stránkách ([www.ckneckermann.cz](http://www.ckneckermann.cz)), informace jsou rovněž k dispozici ve všech provozovnách společnosti Thomas Cook. Zákazník v souladu s uvedeným zákonem obdrží doklad o pojištění současně s cestovní smlouvou.

#### **XIII. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA**

V ceně katalogových zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Společnost Thomas Cook důrazně upozorňuje na nutnost uzavřít pojištění u Evropské cestovní pojišťovny. Společnost Thomas Cook je pouze prostředníkem při jeho uzavírání. V případě pojistného plnění se obrací klient přímo na pojišťovnu.

#### **XIV. USTANOVENÍ PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ**

1. Údaje (vě. cenových informací) uvedené v katalogích, cenících nebo jiných tištěných informacích (dále jen „propagační materiál“) jsou platné v době (dále jen „doba

platnosti“), která je v propagačním materiálu výslovně uvedena, není-li v propagačním materiálu doba platnosti uvedena, jsou uvedené údaje platné v době jeho vydání. Po uplynutí doby platnosti se uvedené údaje považují za informativní (nezávazné), přičemž platné údaje lze získat v online vyhledávacím systému cestovních služeb společnosti Thomas Cook na webu [www.ckneckerkmann.cz](http://www.ckneckerkmann.cz) (nikoli v elektronických propagačních materiálech ve formátu PDF), nebo na pobočkách společnosti Thomas Cook, u autorizovaných obchodních partnerů společnosti Thomas Cook, nebo na infolince společnosti Thomas Cook. Společnost Thomas Cook si vyhrazuje právo na dodatečnou změnu jakýchkoli údajů a právo na chyby v psaní nebo počtech obsažených v propagačních materiálech a na webu [www.ckneckerkmann.cz](http://www.ckneckerkmann.cz). Společnost Thomas Cook neodpovídá za tiskové chyby v tištěných propagačních materiálech a v elektronických propagačních materiálech ve formátu PDF.

2. Tyto podmínky vstupují v platnost dnem: 1.12.2011.