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, pořádané cestovní kanceláří Thomas Cook s. r. o., IČ: 257 73 283, se sídlem Praha 7, U Průhonu 1588/11a, PSČ 170 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 68936 a tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy týkající se služby cestovního ruchu (dále jen „smlouva“), uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří Thomas Cook s.r.o. Tyto Podmínky se nevztahují na služby cestovního ruchu, které nepořádá cestovní kancelář Thomas Cook. s.r.o.

I. SMLUVNÍ STRANY
Smluvními stranami jsou:
a) cestovní kancelář Thomas Cook s.r.o., (dále jen „pořadatel“), která do smluvního vztahu se zákazníkem vstupuje prostřednictvím sítě vlastních nebo externích prodejních míst (obchodních zástupců), a
b) zákazník, jímž se rozumí osoba, která smlouvu s pořadatelem uzavřela, ale i účastník zájezdu či příjemce jednotlivé služby, jež není smluvní stranou smlouvy, ale osobou v jejíž prospěch byla smlouva třetí osobou s pořadatelem uzavřena (dále jen „zákazník“).

II. PŘEDMĚT SMLOUVY
1. Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z uzavřené smlouvy, a dále některé podmínky, za nichž pořadatel služby cestovního ruchu zákazníkům nabízí, prodává a poskytuje.
2. Službami cestovního ruchu se rozumí:
a) zájezd,
b) ubytování,
c) doprava, nebo
d) jiná služba cestovního ruchu, která není doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu.
3. Součástí smluvního vztahu založeného smlouvou nejsou služby cestovního ruchu, jež jsou doplňkem dopravy nebo ubytování a netvoří významnou část zájezdu, pokud nejsou výslovně specifikovány ve smlouvě, katalogu, popř. jiné nabídce jako součást služby. Součástí smluvního vztahu založeného 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 především zájezdu, které zákazníkovi nemusí být v deklarovaném rozsahu či vůbec poskytnuty, neboť nejsou předmětem smluvního vztahu (dále jen „fakultativní služby“).
4. Nevyplývá-li z Podmínek, jiných smluvních podmínek pořadatele nebo charakteru poskytované služby cestovního ruchu jinak, pak se tyto Podmínky (vyjma konkrétně vyčleněných odstavců) vztahují na všechny druhy služeb cestovního ruchu pořádaných pořadatelem, tj. jak na zájezdy, tak i na služby, které nenaplňují znaky zájezdu (služby, které nejsou zájezdem). Hovoří-li se dále o zájezdu, rozumí se jím podle okolností i jeho část, služba, která není zájezdem, nebo její část. Ke službám Neckermann Golf Academy se vztahují specifické smluvní podmínky.
5. Pořadatel je podle zák. č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru, v platném znění, oprávněn v souvislosti s nabízením a prodejem služeb zprostředkovávat se zákazníky v postavení spotřebitele uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru, a to pro věřitele CETELEM ČR, a.s., IČ: 25085689, se sídlem Praha 5, Karla Engliše 5/3208, PSČ 150 00. Práva a povinnosti zákazníka ze smlouvy o spotřebitelském úvěru jsou upraveny ve zvláštních všeobecných obchodních podmínkách věřitele.

III. VZNIK SMLOUVY
1. Smluvní vztah mezi pořadatelem a zákazníkem vzniká uzavřením smlouvy a jejím potvrzením pořadatelem. Smluvní strany mohou být při uzavírání smlouvy zastoupeny zmocněncem. Dokladem o uzavření smlouvy je písemné potvrzení o zájezdu vystavené pořadatelem (dále jen „potvrzení o zájezdu“). Písemný návrh smlouvy vykazující náležitosti potvrzení o zájezdu, podepsaný pouze pořadatelem, se považuje za potvrzení o zájezdu, nedojde-li k uzavření smlouvy v písemné formě. Hovoří-li se v těchto Podmínkách o smlouvě, rozumí se jí i potvrzení o zájezdu.
2. Údaje vymezující zájezd jsou specifikovány smlouvou, katalogem, aktuálním popisem služeb na webových stránkách www.ckneckermann.cz a těmito Podmínkami, popř. jinými smluvními podmínkami vztahujícími se k zájezdu.
3. Uzavřením smlouvy zákazník prohlašuje, že zná všechny údaje vymezující zájezd a potvrzuje, že obdržel nebo zná příslušný obsah všech dokumentů vymezujících zájezd a že všechny smluvní podmínky uznává, rozumí jim a souhlasí s nimi.
4. Potvrzením smlouvy pořadatelem se pořadatel zavazuje poskytnout zákazníkovi zájezd v dohodnutém rozsahu a jakosti a v souladu se sjednanými podmínkami.
5. Uzavřením smlouvy zákazník souhlasí, aby v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, pořadatel shromažďoval a zpracovával osobní údaje zákazníka v rozsahu nezbytném pro poskytnutí sjednaného zájezdu a dále pro nabízení informací o dalších službách pořádaných nebo zprostředkovávaných pořadatelem.

IV. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY
1. Pořadatel má právo na zaplacení ceny zájezdu před zahájením jeho poskytování, přičemž zákazník je povinen cenu zájezdu před začátkem jeho čerpání pořadateli zcela uhradit. Pořadatel má právo podmínit poskytnutí zájezdu zákazníkovi úplným zaplacením jeho ceny. Při nezaplacení ceny zájezdu má pořadatel právo od smlouvy odstoupit; tím není dotčeno jeho právo na náhradu škody.
2. Zákazník je povinen při uzavření smlouvy uhradit pořadateli zálohu ve výši 50 % ceny zájezdu, pokud není stanoveno jinak. Doplatek ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději 35 dnů před zahájením zájezdu. V případě uzavření smlouvy ve lhůtě kratší než 35 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit celou cenu zájezdu již při jejím uzavření. Na každou provedenou hotovostní platbu zákazník obdrží doklad o zaplacení.
3. Za okamžik úhrady (celé/části) ceny zájezdu se považuje den převzetí hotovosti, uskutečnění platební transakce platební kartou, nebo připsání platby na bankovní účet pořadatele či zprostředkovatele.
4. Cena zájezdu zahrnuje všechny služby, které jsou uvedeny především ve smlouvě a katalogu. Pokud pořadatel z naléhavých a nepředvídaných důvodů po zahájení zájezdu nebude schopen dodržet stanovený program zájezdu a poskytnout zákazníkovi dohodnuté služby, zajistí:
a) náhradní program a služby ve srovnatelné jakosti, pakliže to je v jeho možnostech, nebo
b) náhradní program a služby v nižší jakosti, přičemž zákazníkovi vyplatí rozdíl v ceně.
5. Pořadatel je oprávněn jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě, jestliže dojde ke zvýšení:
a) ceny za dopravu včetně ceny pohonných hmot, nebo
b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, přístavních či jiných poplatků zahrnutých v ceně zájezdu, nebo
c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %,
pokud k této změně dojde u zájezdu do 21. dne před jeho zahájením, u služby, která není zájezdem do 10. dne před jejím zahájením.
Způsob zvýšení ceny zájezdu se stanovuje takto:
a) podle čl. IV. odst. 5. písm. a) Podmínek se cena zájezdu dohodnutá ve 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 pořadatel muset zaplatit dopravci zajišťujícímu dopravu navíc oproti ceně dopravy původně dohodnuté;
b) podle čl. IV. odst. 5. písm. b) Podmínek se cena zájezdu dohodnutá ve 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, o kterou bude pořadatel muset zaplatit dopravci zajišťujícímu dopravu cenu navíc oproti ceně za platby spojené s dopravou původně dohodnuté;
c) podle čl. IV. odst. 5. písm. c) Podmínek se cena zájezdu dohodnutá ve smlouvě, jež připadá na jednoho účastníka zájezdu, zvýší o částku, která odpovídá výši rozdílu mezi směnným kursem české koruny použitým pro stanovení ceny zájezdu (tj. směnného kursu české koruny z doby vytvoření cenové nabídky zájezdu; nebude-li možné tuto dobu určit, pak se vychází z okamžiku uzavření smlouvy) a směnným kursem české koruny v okamžiku takto uskutečňovaného zvýšení ceny zájezdu jednostranným úkonem, přičemž cena zájezdu bude zvýšena o částku v průměru přesahující 10% stanovený rozdíl. Směrodatné tedy je, o kolik procentních bodů směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru přesáhne hranici 10 % v době zvýšení ceny jednostranným úkonem.
Oznámení (i elektronické) o zvýšení ceny zájezdu musí být zákazníkovi odesláno na adresu (i emailovou) uvedenou zákazníkem ve smlouvě, a to u zájezdu nejpozději 21 dní před jeho zahájením, u služby, která není zájezdem 10 dní před jejím zahájením. Zákazník je povinen do 5 dnů od tohoto oznámení o zvýšení ceny uhradit rozdíl v ceně. Nedoplatí-li zákazník pořadateli zvýšenou cenu zájezdu řádně a včas, má pořadatel právo od smlouvy odstoupit; tím není dotčeno jeho právo na náhradu škody.
6. Pořadatel zájezdy nabízí a prodává zpravidla v měně české koruny, je však oprávněn nabízet a prodávat je i v zahraniční měně, a to buď výhradně v jedné měně, nebo ve více měnách současně. V případě, že zájezd je nabízen a prodáván ve více měnách současně, má zákazník právo zvolit si, v jaké měně cenu zájezdu zaplatí. Vlivem změny měnových kurzů jednotlivých měn a vlivem preferencí pořadatele zájezd nabízet a prodávat v určité zahraniční měně, se cena zájezdu současně vyjádřená v různých měnách může při přepočtu na druhou z uváděných měn lišit; pro zákazníka pak platí kupní cena zájezdu uvedená v té měně, ve které zájezd zaplatí (hodlá zaplatit).
7. V případě, že zákazník zájezd zaplatil v jiné měně než české koruně, pak tam kde tyto Podmínky předpokládají zaplacení jakékoli další platby zákazníkem v českých korunách, může zákazník tuto další platbu zaplatit v českých korunách, nebo v měně ve které zájezd zaplatil, dle aktuálního kurzového přepočtu této stanoveného ČNB.
8. Pořadatel může podle zák. č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění, podmínit uskutečnění platební transakce zákazníkem (zaplacení ceny zájezdu) zaplacením poplatku v přiměřené výši a odpovídajícím skutečným nákladům na uskutečnění takové transakce.

V. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA
1. Zákazník má právo zejména:
a) vyžadovat řádné poskytnutí sjednaného a zaplaceného zájezdu;
b) vyžadovat od pořadatele informace o všech skutečnostech, které jsou mu známé a dotýkají se smluvně sjednaných služeb;
c) být seznámen s případnými změnami v programu a rozsahu zájezdu a jeho ceně;
d) kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy za podmínek stanovených v čl. IX. Podmínek;
e) na reklamaci vad a její včasné vyřízení v souladu s ustanovením čl. X. Podmínek;
f) u zájezdu pořadateli písemně oznámit, že místo něj se zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení; oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka s úředně ověřeným podpisem, že souhlasí s již uzavřenou smlouvou a že splňuje podmínky účasti na zájezdu, pokud jsou takové podmínky stanoveny ve smlouvě či katalogu; dnem doručení řádného oznámení pořadateli se nový zákazník stává zákazníkem namísto původního zákazníka. Oznámení je včasné, je-li pořadateli doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu, pokud se smluvní strany nedohodnou na kratší lhůtě. Nový i původní zákazník jsou vůči pořadateli zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které pořadateli v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou. V případě, že zákazník musí pro účast na zájezdu splňovat specifické podmínky, musí tyto specifické podmínky splňovat i nový zákazník (tento odstavec se nevztahuje na služby, které nejsou zájezdem);
g) u zájezdu nejpozději do 7 dnů před jeho zahájením na poskytnutí dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o zájezdu, které jsou pořadateli známy, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo katalogu, který byl zákazníkovi předán (tento odstavec se nevztahuje na služby, které nejsou zájezdem);
h) na ochranu osobních údajů a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy, příp. dalších dokumentů, před nepovolanými osobami.
2. Zákazník je povinen zejména:
a) uhradit pořadateli sjednanou cenu zájezdu podle podmínek uvedených v čl. IV. Podmínek;
b) poskytnout pořadateli součinnost nezbytnou k řádnému poskytnutí zájezdu, především pravdivě a úplně uvést údaje nezbytné pro uzavření smlouvy, včetně oznámení jakýchkoliv následných změn takových údajů, a předložit další doklady (žádosti o udělení víz, fotografie apod.) podle oprávněných požadavků pořadatele, nezbytných pro řádné poskytnutí zájezdu;
c) řídit se informačními materiály k zájezdu, které upřesňují konkrétní podmínky poskytnutí zájezdu či jeho jednotlivé služby, a ústními pokyny průvodce či stálého zástupce pořadatele v místě poskytování zájezdu; dodržovat právní předpisy platné v zemi pobytu, včetně přepravních a

ubytovacích řádů a pokynů dopravců a ubytovatelů;
d) včas nahlásit pořadateli účast cizích státních příslušníků na zájezdu;
e) zajistit u účastníků zájezdu mladších 15ti let doprovod a dohled dospělé osoby, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje;
f) předložit pořadateli souhlas zákonného zástupce v případě, že účastníkem zájezdu /zákazníkem bude osoba ve věku 15-18 let, přičemž služby bude čerpat bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce;
g) bez zbytečného odkladu sdělovat pořadateli své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu zájezdu;
h) převzít od pořadatele doklady potřebné pro poskytnutí zájezdu a dostavit se ve stanoveném čase na místo jeho zahájení (odjezdu, odletu apod.) se všemi požadovanými doklady;
i) mít při sobě všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu, včetně zemí tranzitních (zejm. 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 takové povinnosti stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy;
k) v případě odstoupení od smlouvy oznámit pořadateli své odstoupení způsobem uvedeným v čl. IX. Podmínek.

VI. PRÁVA A POVINNOSTI POŘADATELE

1. K právům a povinnostem zákazníka uvedeným v čl. V. Podmínek se vztahují odpovídající povinnosti a práva pořadatele.
2. Pořadatel je povinen řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se zájezdu, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou pořadateli známy.
3. Pořadatel není povinen poskytnout zákazníkovi plnění, jehož cenu zákazník pořadateli nezaplatil před zahájením jeho poskytování, nebo plnění, jež je nad rámec služeb vyplývajících ze smlouvy.
4. U zájezdu pořadatel zákazníkovi poskytne nejpozději do 7 dnů před jeho zahájením další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o zájezdu, které jsou pořadateli známy, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo katalogu, který byl zákazníkovi předán (tento odstavec se nevztahuje na služby, které nejsou zájezdem).

VII. ZRUŠENÍ A ZMĚNA SMLOUVY POŘADATELEM PŘED ZAHÁJENÍM ZÁJEZDU

1. Pořadatel je oprávněn zrušit zájezd před jeho zahájením:
a) nemůže-li z jakýchkoliv důvodů dodržet podmínky uzavřené smlouvy, nebo;
b) v důsledku neodvratitelné události, jejímuž vzniku ani při vynaložení veškerého úsilí, jež na něm lze rozumně požadovat, nemohl zabránit (vyšší moc);
c) je-li uskutečnění zájezdu podmíněno dosažením určitého počtu zákazníků, kterého nebylo dosaženo.
2. Zruší-li pořadatel zájezd podle čl. VII. odst. 1. písm. a) a b) Podmínek, má zákazník právo, aby mu nabídl náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v pořadatelových možnostech takový zájezd nabídnout. Platby uskutečněné na základě zrušené smlouvy se započtou na platby podle smlouvy nové. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, pořadatel rozdíl v ceně zákazníkovi bez zbytečného odkladu vyplatí (tento odstavec se nevztahuje na služby, které nejsou zájezdem).
3. Zruší-li pořadatel zájezd podle čl. VII. odst. 1. písm. a) ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením a nedojde-li k uzavření nové smlouvy, uhradí zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zrušeného zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno (tento odstavec se nevztahuje na služby, které nejsou zájezdem).
4. Zruší-li pořadatel zájezd podle čl. VII. odst. 1. písm. c) Podmínek, je pořadatel povinen tuto skutečnost zákazníkovi oznámit: u zájezdů v délce trvání nad 6 dnů nejpozději do 20 dnů před zahájením zájezdu, u zájezdů v délce trvání 2–6 dnů nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu, u 1denních zájezdů do 48 hodin před zahájením zájezdu (tento odstavec se nevztahuje na služby, které nejsou zájezdem).
5. Nutí-li vnější okolnosti pořadatele změnit podmínky zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. Má-li být v důsledku změny smlouvy změněna i cena zájezdu, uvede pořadatel v návrhu i výši nové ceny. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit; pořadatel může určit pro odstoupení přiměřenou lhůtu, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí; v takovém případě je zákazník povinen do 5 dnů od uplynutí uvedené lhůty, nejpozději však do zahájení zájezdu uhradit pořadateli případný doplatek vzniklý rozdílem v ceně změněného zájezdu. Nezaplatí-li zákazník pořadateli doplatek řádně a včas, má pořadatel právo od smlouvy odstoupit; tím není dotčeno jeho právo na náhradu škody. Rozdíl v ceně zájezdu před a po jeho změně pořadatel zákazníkovi vyplatí bez zbytečného odkladu.
6. Odstoupí-li zákazník od smlouvy podle čl. VII. odst. 5. Podmínek, má právo, aby mu pořadatel nabídl náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v pořadatelových možnostech takový zájezd zákazníkovi nabídnout. Platby uskutečněné na základě zrušené smlouvy se započtou na platby podle smlouvy nové. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, pořadatel rozdíl v ceně zákazníkovi bez zbytečného odkladu vyplatí (tento odstavec se nevztahuje na služby, které nejsou zájezdem).
7. U zájezdů je první a poslední den zpravidla určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a tyto dny tak nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. Samotná doprava může z hlediska délky svého trvání částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího, resp. předcházejícího. V tomto smyslu proto nelze uplatňovat odpovědnost pořadatele za vady zájezdu z důvodu zkrácení plnohodnotného rekreačního pobytu.
8. Změny, které nejsou změnou podmínek smlouvy a drobné odchylky od charakteru a jakosti jednotlivých služeb tvořících zájezd, jsou v nezbytných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, přepravní společnosti, typu dopravního prostředku, trasy a termínu přepravy, event. programu během poznávacího výletu, časové vymezení stravování, dobu programu all-inclusive či jeho obsah, nebo další služby, které netvoří významnou část zájezdu. V případě nutnosti překnihování hotelu může být zákazník ubytován v jiném hotelu, a to stejné nebo vyšší kategorie; k překnihování hotelu může dojít i pro část pobytu. V případě, že pořadatel zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči pořadateli vyloučeny.
9. Z povahy poskytovaných služeb nelze zcela vyloučit možnost zpoždění dopravy, zejm. z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, přetížení vzdušných koridorů, stávek či jiných zásahů vyšší moci. Cestující by měl při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů, apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění poskytované služby. Pořadatel neodpovídá za škody, které zákazníkovi mohou vzniknout v důsledku pozdního poskytnutí služby. V případě zpoždění zákazníkovi nevzniká právo na odstoupení od smlouvy.
10. Za zrušení nebo změnu zájezdu se nepovažuje skutečnost, kdy zákazníkovi nebyly v deklarovaném rozsahu či vůbec poskytnuty fakultativní služby (čl. II. odst. 3. Podmínek).

VIII. ZMĚNA SMLOUVY ZÁKAZNÍKEM

1. Zákazník má právo požádat pořadatele o provedení změny (obsahu) zájezdu před jeho zahájením, pořadatel však může podmínit uskutečnění změny zájezdu zaplacením jednorázového poplatku účtovaného nad rámec ceny zájezdu. Poplatek je splatný při provedení změny. Poplatek představuje paušalizovanou náhradu nákladů pořadatele za provedení zákazníkem požadované změny.
2. Při změně typu nebo druhu zájezdu, termínu, destinace, ubytování, odletu apod.:
a) ve lhůtě 35 a více dnů před zahájením zájezdu činí poplatek 500 Kč/os. za provedení každé takové změny, u zájezdů s vlastní dopravou, kde je cena zájezdu účtována za ubytovací jednotku činí poplatek 500 Kč/jednotka, při dodatečné rezervaci dalších účastníků zájezdu v jednotce činí poplatek 300 Kč/os. za provedení každé takové změny;
b) ve lhůtě méně jak 35 dnů před zahájením zájezdu odpovídá výše poplatku výši odstupného podle čl. IX. Podmínek.
3. Při změně jména a jiných osobních údajů (vč. adresy) zákazníka činí poplatek 500 Kč/os. za provedení každé takové změny. Změna příjmení zákazníka z důvodu uzavření / zániku manželství (partnerství) v době po uzavření cestovní smlouvy není zpoplatněna tehdy, bude-li doložena úředním dokladem.
4. Při postoupení smlouvy podle čl. V. odst. 1. písm. f) Podmínek na nového zákazníka činí poplatek 500 Kč/os. za provedení takové změny, u zájezdů s vlastní dopravou 300 Kč/os.
5. U některých, především zahraničních leteckých společností, které pro pořadatele v rámci zájezdu zajišťují dopravu, není možné měnit osobní údaje účastníka zájezdu v době 7 a méně dnů před zahájením zájezdu, případně takové změny mohou být zpoplatněny vyšším poplatkem vycházejícím ze smluvních podmínek přepravce. V případě linkového letu je nahlášení nastoupení náhradní osoby možné nejpozději 5 dnů před odletem, po této lhůtě výše poplatku odpovídá výši odstupného podle čl. IX. Podmínek.
6. Nenastoupení zákazníka k zahájení zájezdu (nevyužití zájezdu, případně nenastoupení některého z více účastníků zájezdu) nezbavuje zákazníka povinnosti zaplatit pořadateli celu kupní cenu zájezdu. Byl-li zájezd určen pro dvě a více osob se společným ubytováním (vícelůžkový pokoj), pak v případě, kdy na místo odstoupivšího účastníka zájezdu nenastoupí náhradní účastník, má pořadatel právo ubytovat zůstávajícího účastníka/y zájezdu dle možnosti a aktuální obsazenosti hotelu jiným způsobem odpovídajícím sjednané jakosti a skutečnému počtu účastníků, s tím, že pořadatel zákazníkovi vrátí rozdíl v ceně zájezdu před a po jeho změně.
7. Při změně zájezdu po jeho zahájení zaplatí zákazník pořadateli poplatek 500 Kč/os.:
a) v případě rekombinace účastníků během dovolené (výměna osob v rezervaci v době trvání zájezdu);
b) v případě změny termínu odletu ze zájezdu.
8. Při ztrátě cestovních podkladů zaplatí zákazník pořadateli poplatek 33 € /os. za vystavení jejich duplikátů.
9. Vyjma změn uvedených v čl. VIII. odst. 3. a 4. Podmínek nemá zákazník na provedení změny právní nárok.

IX. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A ODSTUPNÉ

1. Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy kdykoliv odstoupit:
a) bez udání důvodu;
b) v případě změny smlouvy pořadatelem podle čl. VII odst. 5. Podmínek;
c) porušil-li pořadatel svou povinnost.
2. Pořadatel může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit pouze z důvodů:
a) zrušení zájezdu;
b) nezaplatí-li zákazník řádně a včas cenu zájezdu;
c) porušil-li zákazník svou povinnost.
3. Pořadatel je oprávněn v průběhu zájezdu od smlouvy odstoupit a zákazníka ze zájezdu vyloučit v případě, že zákazník hrubě porušil právní předpisy České republiky, nebo právní předpisy státu, na jehož území se zájezd poskytuje, anebo tehdy, narušil-li zákazník svým úmyslným jednáním závažným způsobem pokojný průběh zájezdu.
4. Oznámení o odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně a oznámeno druhé smluvní straně (pro zákazníka např. osobním předáním v provozovně pořadatele anebo v provozovně zprostředkovatele, zasláním poštou na adresu sídla pořadatele, elektronicky – se zaručeným elektronickým podpisem). Oznámení musí obsahovat dostatečnou identifikaci smlouvy, od které se odstupuje. Účinky odstoupení nastávají okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně.
5. Odstoupí-li od smlouvy zákazník z jiného důvodu, než je porušení povinnosti pořadatele, zaplatí pořadateli odstupné; stejné odstupné zákazník zaplatí, odstoupí-li od smlouvy pořadatel pro porušení povinnosti zákazníka:
a) 10 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 35 a více dní před zahájením zájezdu, vždy však nejméně 1.000 Kč;
b) 25 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 34.–25. den před zahájením zájezdu, vždy však nejméně 1.000 Kč;
c) 50 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 24.–15. den před zahájením zájezdu, vždy však nejméně 1.000 Kč;
d) 75 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 14.–7. den před zahájením zájezdu, vždy však nejméně 1.000 Kč;
e) 90 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 6.–4. den před zahájením zájezdu, vždy však nejméně 1.000 Kč;
f) 100 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 3 a méně dnů před zahájením zájezdu, vždy však nejméně 1.000 Kč;
g) 100 % z celkové ceny uzavřeného cestovního pojištění, dojde-li k odstoupení od smlouvy kdykoli po jejím uzavření.
6. Odstoupil-li zákazník od smlouvy proto, že pořadatel porušil svou povinnost, anebo proto, že nesouhlasil se změnou podmínek smlouvy podle čl. VII. odst. 5. Podmínek, nemá zákazník povinnost zaplatit pořadateli odstupné podle čl. IX. odst. 5. Podmínek.
7. Nenastoupí-li zákazník k zahájení zájezdu (nevyužije-li zájezd) bez předchozího odstoupení od smlouvy, nebo nesplní-li podmínky účasti na zájezdu, aby se jej mohl řádně zúčastnit (zejm. podmínky uvedené v čl. V. Podmínek), nezaniká tím jeho povinnost uhradit pořadateli celou cenu zájezdu.
8. Pořadatel je oprávněn započíst svůj nárok na zaplacení odstupného zákazníkem oproti nároku zákazníka na vrácení ceny zájezdu pořadatelem při odstoupení od smlouvy; případný přeplatek pořadatel zákazníkovi bez zbytečného odkladu

(nejpozději však do 15 kalendářních dnů) vrátí, případný nedoplatek zákazník pořadateli bez zbytečného odkladu doplatí.
9. Pro účely výpočtu odstupného se započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy (doručení); nezapočítává se naopak den odjezdu, odletu či nástupu na příslušný zájezd.

X. REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Práva z odpovědnosti za vady (dále jen „reklamace“) zájezdu pořádaného pořadatelem má zákazník právo uplatnit v kterékoli provozovně (oficiální pobočce) pořadatele, v místě jeho sídla, nebo u osoby, která za pořadatele zprostředkovala uzavření smlouvy; není-li stanoveno jinak, pak u jiné osoby či v jiném místě reklamaci uplatnit nelze. Pořadatelův delegát není oprávněn uznávat jakékoli nároky. Jinde, zejm. v místě poskytovaní zájezdu, u delegáta, průvodce nebo jiné osoby pověřené pořadatelem výkonem činnosti při poskytování zájezdu, lze uplatnit či vznést stížnost na kvalitu či rozsah zájezdu (dále jen „stížnost“); stížnost však není řádným uplatněním reklamace ve smyslu předchozí věty.
2. Práva zákazníka z odpovědnosti pořadatele za vady zájezdu, ani oprávnění k podání stížnosti se nevztahují na fakultativní služby podle čl. II. odst. 3. Podmínek, které mohou být poskytovány současně se zájezdem, neboť na jejich poskytnutí není právní nárok a netvoří předmět smlouvy.
3. Zákazník je povinen reklamaci uplatnit vážně, určitě, srozumitelně a včas. Stejným způsobem je zákazník oprávněn uplatnit stížnost, a to zpravidla tak, aby náprava ve vytýkaném nedostatku mohla být sjednána ještě v době poskytování zájezdu. K vyřízení reklamace nebo stížnosti je zákazník povinen poskytnout pořadateli nezbytnou součinnost. Zákazník je povinen reklamaci v souladu s tímto reklamačním řádem uplatnit do jednoho měsíce od skončení zájezdu. V případě, že se zájezd neuskutečnil, běží tato lhůta ode dne, kdy měl zájezd skončit. Nedojde-li k uplatnění reklamace v této lhůtě, právo na reklamaci (pořadatelova odpovědnost za vady zájezdu) zaniká.
4. Reklamace může být uplatněna ústně, nebo písemně (dopisem nebo elektronicky – emailem na adrese customercare@ckneckermann.cz). O ústně uplatněné reklamaci vydá pořadatel zákazníkovi písemné potvrzení. Potvrzení o přijetí reklamace bude obsahovat údaje o tom, kdy byla reklamace přijata, co je jejím obsahem a jak má být vada zájezdu odstraněna. O způsobu vyřízení reklamace pořadatel vydá zákazníkovi písemné potvrzení (dopisem nebo elektronicky – emailem).
5. Pořadatel (pověřený pracovník) rozhodne o přijetí reklamace ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu reklamované služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se pořadatel se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Uplatní-li zákazník reklamaci u zprostředkovatele, u kterého reklamovaný zájezd zakoupil, pak uvedená lhůta k vyřízení reklamce běží až od okamžiku, kdy se pořadatel o uplatnění reklamace dozvěděl.
6. Dojde-li během letu k ztrátě nebo poškození zavazadla, je zákazník povinen ihned po příletu (na letišti) zajistit u letecké společnosti, uskutečňující přepravu, vyhotovení záznamu o škodě (P.I.R.). Podle přepravních podmínek leteckých společností je záznam o škodě zpravidla nezbytnou podmínkou pro následné uplatnění nároků na náhradu škody za ztrátu či poškození zavazadla.
7. U zájezdů s vlastní dopravou se reklamace a stížnost uplatňují telefonicky na SOS lince pořadatele uvedené v cestovních podkladech; nedodržením tohoto postupu se zákazník vystavuje nebezpečí, že reklamace uplatněná po návratu ze zájezdu může být zamítnuta pro nemožnost prokázání zákazníkova tvrzení o existenci vady.

XI. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

1. Zákazník je povinen počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví, majetku, přírodě a životním prostředí. Zákazník je povinen, v rámci zákonných ustanovení, učinit vše pro to, aby předcházel vzniku škody, případně vzniklou škodu udržoval v co nejmenším rozsahu anebo aby přispěl k jejímu odstranění.
2. Náhradu škody vzniklou z porušení smlouvy pořadatelem není pořadatel povinen hradit nad částku přesahující příslušné limity v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána.
3. V letecké přepravě je odpovědnost za škodu omezena na výši stanovenou Varšavskou úmluvou ve znění Protokolů k ní přijatých a Montrealskou úmluvou:
a) v případě smrti nebo zranění cestujícího se odpovědnosti 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).
4. Pro náhradu škody, jakož i pro jakékoli jiné spory vznikající z této smlouvy se aplikuje právní řád České republiky.

XII. POVINNÉ POJIŠTĚNÍ POŘADATELE

1. Pořadatel je řádně pojištěn pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb., o podnikání v cestovním ruchu, u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení podle tohoto zákona.
2. Podrobnosti a aktuální údaje o platném pojištění pořadatele jsou uvedeny na webových stránkách www.ckneckermann.cz, informace jsou rovněž k dispozici ve všech provozovnách (oficiálních pobočkách) pořadatele. Doklad o pojištění pořadatele zákazník obdrží při uzavření smlouvy.

XIII. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

1. Zájezd nezahrnuje cestovní pojištění zákazníka ani žádného účastníka zájezdu.
2. Pořadatel doporučuje zákazníkovi uzavřít odpovídající cestovní pojištění. K zájezdům pořadatel zprostředkovává nabídku uzavření cestovního s ERV pojišťovna, a.s, které lze vedle zájezdu sjednat nejpozději do dne úhrady celé ceny zájezdu. Pořadatel je pouze zprostředkovatelem při uzavření pojistné smlouvy, v případě nároků ze škodné události je zákazník povinen obrátit se přímo na pojistitele.

XIV. DALŠÍ SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ A PROHLÁŠENÍ

1. Třílůžkové pokoje – jedná se zpravidla o dvoulůžkové pokoje s přistýlkou, přičemž se může jednat o pohovku na spaní nebo rozkládací lůžko/lehátko/křeslo, gauč nebo palandu. Přistýlka může být menší a užší, než je standardní lůžko. Přidáním přistýlky do pokoje se obvykle zmenší volný prostor v místnosti.
2. Fotografie použité v propagačních materiálech mohou být ilustrativní (zejm. fotografie označené jako vizualizace, fotografie ubytovacích zařízení, pokojů a jejich vybavení atd.) a nemusejí zcela odpovídat skutečným parametrům zájezdu vymezeného v propagačním materiálu; na základě vyobrazení fotografií se nelze na pořadateli domáhat žádných nároků.
3. Kategorizace ubytovacích zařízení uvedená v katalogu, na webových stránkách www.ckneckermann.cz, v dalších propagačních materiálech a ve smlouvě vyjadřuje hodnocení kvality a úrovně ubytování podle úsudku pořadatele, přičemž nemusí odpovídat standardní kategorizaci ubytovacího zařízení vyjádřené počtem hvězd; z rozdílnosti kategorizací se nelze na pořadateli domáhat žádných nároků.
4. V některých destinacích a oblastech může na zákazníkovi být požadováno zaplacení místního poplatku (např. tzv. lázeňská taxa za každý den pobytu). O zavedení místního poplatku a jeho výši rozhodují nezávisle na vůli pořadatele správní úřady v místě poskytování služby. Výše poplatku uvedená v propagačním materiálu je platná v době jeho vydání a může se změnit.

XV. USTANOVENÍ PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ

1. Údaje (vč. cenových informací) uvedené v katalozích, 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 pořadatele na webu www.ckneckermann.cz (nikoli v elektronických propagačních materiálech ve formátu PDF), nebo na kterékoli provozovně (oficiální pobočce) pořadatele, u autorizovaných obchodních partnerů pořadatele, nebo na infolince pořadatele. Pořadatel si vyhrazuje právo na dodatečnou změnu jakýchkoli údajů a právo na chyby v psaní nebo počtech obsažených v propagačních materiálech a na webu www.ckneckermann.cz. Pořadatel neodpovídá za tiskové chyby v tištěných propagačních materiálech a v elektronických propagačních materiálech ve formátu PDF.
2. Tyto Podmínky vstupují v platnost dnem: 1.1.2014.

© 2014 Thomas Cook s.r.o. – všechna práva vyhrazena.