

Všeobecné obchodní podmínky



Majitel a provozovatel portálu www.letenky.com Obchodní

jméno: pelicantravel.com s.r.o.

Sídlo: Námestie SNP 6, 811 06 Bratislava, Slovenská republika

Zápis v OR: zapsaná v Obchodním rejstříku Okresního soudu Bratislava I, odd. SRO,
vl.č.:32895/B.

IČO: 35987821

(dále také jako "Letenky.com") aktualizované

dne: **04.01.2021**

Obsah

A. VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PRODEJ LETENEK	1
B. TARIFNÍ PODMÍNKY MIX letenek	21
C. VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO PRODEJ UBYTOVÁNÍ.....	27
D. VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ POJIŠTĚNÍ, TRANSFERŮ A PARKOVACÍCH KARET	37
E. SPOLEČNÉ USTANOVENÍ VŠEOBECNÝCH SMLUVNÍCH PODMÍNEK PLATNÝCH PRO PRODEJ LETENEK, UBYTOVÁNÍ, ZPROSTŘEDKOVÁNÍ POJIŠTĚNÍ A PRODEJ JINÝCH PRODUKTŮ/SLUŽEB	40
F. VŠEOBECNÉ PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY LETECKÝCH DOPRAVCŮ, ČLENŮ IATA.....	48
G. SAZEBNÍK POPLATKŮ VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK	53

A. VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PRODEJ LETENEK

I. Definice

1. **REZERVACE** - elektronický údaj v celosvětovém rezervačním systému a v systému konkrétního dopravce o klientovi, který se rozhodl využít jeho přepravní služby. Obsahuje informace o cestujícím - jméno, příjmení, pohlaví, datum narození (u dětí, mládeže, studentů, batolat a seniorů), přesný časový a geografický plán cesty včetně údajů o letecké společnosti a letech. Může obsahovat rovněž speciální požadavky klienta a údaj o rezervaci konkrétního

sedadla v letadle, a to v případě, že tuto rezervaci konkrétního sedadla na dané lince letecká společnost umožňuje, jinak je sedadlo možné rezervovat až na check-in před odletem.

2. **SKUPINOVÁ REZERVACE** - Rezervace s minimálním počtem cestujících 10.
3. **LETENKA** - je smlouva mezi klientem a leteckou společností (leteckým přepravcem) o zabezpečení přepravy cestujícího a jeho zavazadla a případně dalších služeb spojených s touto přepravou, a to v rozsahu uvedeném na letence. Momentem úhrady letenky klient automaticky dobrovolně souhlasí s touto smlouvou i s jejími podmínkami, s podmínkami tarifu, za který si letenku rezervoval tedy i podmínkami pro storno a případné změny na letence. Aktuální podmínky této smlouvy má klient k dispozici během objednávky a také se nacházejí přímo na stránkách konkrétního leteckého přepravce. Smlouva je uzavřena až vystavením/zakoupením letenky u konkrétního leteckého přepravce, o čemž je klient informován prostřednictvím elektronické pošty. Letenky.com v tomto procesu vystupuje pouze jako platební místo, ve kterém klient odevzdá celkovou sumu za letenku, kterou následně Letenky.com odevzdává letecké společnosti prostřednictvím IATA – Mezinárodní asociace pro leteckou dopravu. Z tohoto důvodu za případné škody způsobené klientovi z důvodu neuskutečnění přepravy zaviněného leteckou společností, Letenky.com nezodpovídá. Je za ně plně zodpovědná letecká společnost jako letecký přepravce, který má na základě smlouvy klienta přepravit.

Informace o společných pravidlech náhrad a pomoci cestujícím při odepření nástupu do letadla, v případě zrušení nebo významného zpoždění letů stanovených Evropským parlamentem a Radou Evropské unie se dozvíte na tel. čísle 00 800 67891011 nebo ve více jazycích zde:

https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_en

4. **ELEKTRONICKÁ LETENKA** - údaj v elektronickém systému leteckých společností, ve kterém jsou bezpečně uloženy všechny detaily letu. Elektronickou letenku není nutno mít s sebou na check-in na letišti. Letenky.com doporučuje klientům mít s sebou potvrzení o elektronické letence.
5. **PAPÍROVÁ LETENKA** - letecká přepravní cenina, kterou je nutné fyzicky mít s sebou při odletu a předložit ji na check-in na letišti.
6. **PALUBNÍ LÍSTEK** - doklad, vytištěn po provedení online check-inu nebo vydaný při airport check-inu na letišti, který je třeba fyzicky mít s sebou vždy při odletu. Je výsledkem zaregistrování se na příslušný let. Bez palubního lístku bude cestujícímu odepřen nástup na cestu a poskytnutí přepravních služeb dle přepravní smlouvy. Výjimečně může letecký přepravce povolit nástup na palubu, pokud se cestující prokáže platným palubním lístkem v mobilním zařízení. Na palubním lístku je zpravidla uveden čas začátku nástupu do letadla (Gate opens) a čas, kdy se nástup do letadla uzavírá (Gate closes). Po uzavření nástupu do letadla již není cestujícím, kteří se na palubě nenacházejí, dovoleno na palubu letadla vstoupit.
7. **CENA LETENKY** - cena přepravních leteckých služeb.
8. **MIX LETENKA** - letenka, která kombinuje lety nízkonákladových leteckých společností, případně nízkonákladových leteckých společností s klasickými (jinými než nízkonákladovými) leteckými společnostmi. Jednotlivé lety obsažené v MIX letence se individuálně mohou řídit odlišnými smluvními podmínkami, proto se specifické podmínky konkrétní MIX letenky, které uvádí Letenky.com, aplikují vždy na všechny lety, které tato letenka obsahuje. MIX letenky

vznikají použitím unikátní technologie kombinace letů, které běžně letecké společnosti nenabízejí a jsou v objednávce vždy označeny jako "MIX letenky".

9. **LETIŠTNÍ POPLATKY** - poplatky vybírané městem, státem nebo zemí v době odletu. Většinou se tento poplatek vybírá současně s přepravným - cenou letenky - v některých případech se však platí letištní poplatky přímo na letišti (většinou v některých zemích Asie, Afriky a Jižní Ameriky).
10. **SERVISNÍ POPLATEK LETENKY.COM** zahrnuje náklady Letenky.com jako např. technologii a administraci spojenou se zprostředkováním koupy letenky.
11. **DÁRKOVÉ POUKÁZKY** - Klient má možnost zakoupit si dárkové poukázky v minimální hodnotě 500 Kč, na portálu www.letenky.com v záložce Dárkové poukázky, nebo prostřednictvím zaslání požadavku na e-mailovou adresu: info@letenky.com. Následně budou klientovi e-mailem zaslány Podklady k úhradě. Po úhradě celkové částky dárkové poukázky bude klientovi vytvořen a zaslán jedinečný kód použitelný na úhradu objednávky prostřednictvím Zákaznického Servisu.

Dárkovou poukázku může klient nebo osoba, která se dárkovou poukázkou resp. jedinečným kódem na ní uvedeným prokáže vůči Letenky.com, použít k nákupu letenek a/nebo ubytování, případně kombinaci produktů dle vlastního výběru z nabídky služeb na portálu www.letenky.com.

Aby klient předešel zvýšení ceny jím vybraných produktů/služeb v objednávce, je třeba kontaktovat Zákaznický Servis s úmyslem použití dárkové poukázky jako způsobu platby během otevírací hodiny Zákaznického Servisu v den vytvoření objednávky a zároveň minimálně 3 hodiny před uplynutím prvního termínu splatnosti klientem vytvořené objednávky. Jinak Letenky.com neodpovídá za navýšení ceny vybraných produktů v objednávce.

Letenky.com negarantuje, že nedojde ke zvýšení ceny zvolených služeb/produktů v objednávce ze strany dodavatele až do momentu vystavení/zakoupení objednaných produktů/služeb, a to vzhledem ke způsobu prodeje těchto produktů/služeb určený leteckými přepravci a jiných dodavatelů produktů/služeb.

Klient tak používá dárkovou poukázku na nákup s vědomím tohoto rizika legitimního zvýšení ceny ze strany nízkonákladového leteckého přepravce. Pokud dojde k zvýšení ceny letenky, klient se může rozhodnout, zda se zvýšenou cenou objednávky souhlasí nebo mu Letenky.com najde jinou přiměřenou alternativu.

Pokud ani jedna možnost klientovi nevyhovuje, má právo na vrácení celé úhrady sumy objednávky a opětovné využití dárkového poukazu.

Platnost dárkového poukazu je od momentu jeho vytvoření do konce následujícího kalendářního roku, pokud není na dárkovém poukazu stanovena delší platnost. Dárkový poukaz je přenosný, nereturovatelný, není možné ho vyměnit za hotovost. Storno a změny služeb/produktů zakoupených prostřednictvím dárkového poukazu se řídí podmínkami dodavatele těchto konkrétních služeb a Letenky.comu bez ohledu na skutečnost, zda byly úplně nebo částečně uhrazeny prostřednictvím dárkového poukazu.

Klient může dárkovou poukázku použít na nákup služeb minimálně ve výši nominální hodnoty dárkového poukazu.

V případě zakoupení služby v nižší hodnotě než je nominální hodnota dárkového poukazu, je rozdíl v ceně nerefundovatelný.

V případě zakoupení služby ve vyšší hodnotě než je dárková poukázka, bude rozdíl ceny fakturován osobě, která dárkovou poukázku předložila Letenky.com.

Dárkový poukaz je možné využít i na více než jeden nákup/objednávku. V případě, že ji chce klient použít vícekrát, musí předem kontaktovat Zákaznický servis, který mu toto uplatnění umožní realizovat. Dárkový poukaz není možné uplatnit zpětně po uhrazení produktů jiným způsobem. Na úhradu jednoho nákupu/objednávky je také možné použít vícero dárkových poukazů.

Letenky.com nenesou zodpovědnost za zneužití dárkového poukazu neoprávněnou osobou. Dárkové poukazy není možné využít na objednání služby pronájmu vozidla a s ním spojených služeb v záložce Auta na portálu www.letenky.com, ani na objednání ubytování v záložce Hotely na portálu www.letenky.com.

a) Mimořádné dárkové poukazy

1. Speciální online dárkový poukaz

Letenky.com může klientům nabídnout speciální online dárkový poukaz jako jednu z možných forem refundace za zrušený let v souvislosti s mimořádnými okolnostmi.

Pokud si klient zvolí zaslání dárkového poukazu jako formu refundace za zrušený let, Letenky.com mu takový poukaz na vyžádání vystaví po schválení výšky refundované sumy leteckou společností a zašle elektronicky. Momentem vystavení speciálního online dárkového poukazu už není možné měnit formu refundace.

V případě, že klient speciální online dárkový poukaz na nákup/objednávku nevyužije do termínu jeho platnosti, bude možné po tomto termínu společnost pelicantravel.com požádat o refundaci v podobě vyplacení finanční náhrady za nevyčerpanou část speciálního dárkového poukazu.

Ostatní ustanovení těchto VOP v části A bod I. Dárkové poukázky, se na speciální online dárkové poukazy použijí přiměřeně.

2. Voucher za zrušenou cestu

Letenky.com může klientům vystavit voucher za zrušenou cestu vázaný na formu refundace za zrušený let poskytovaný leteckou společností. Realizátorem voucheru je letecká společnost, na kterou byla původní letenka vystavena a která lety zrušila.

Konkrétní podmínky a možnosti využití voucheru stanovuje letecká společnost, na nákup jejichž produktů a služeb je voucher za zrušenou cestu určený. Voucher za zrušenou cestu je vázaný na podmínky a možnosti využití stanovené leteckou společností. Voucher za zrušenou cestu není možné použít k zaplacení servisního poplatku či jiného poplatku Letenky.com, ani na cestovní pojištění apod. Voucher za zrušenou cestu je po uplynutí jeho platnosti nerefundovatelný, pokud není v konkrétním

případu uvedeno jinak. Voucher za zrušenou cestu je nepřenosný a je vázaný na osobu cestujícího, kterému byly lety zrušeny, pokud není v konkrétním případě uvedeno jinak. Voucher za zrušenou cestu je možné využít jen na jeden nákup (objednávku), pokud není v konkrétním případě uvedeno jinak. Potřebné informace a pokyny pro využití voucheru za zrušenou cestu klient obdrží elektronicky spolu s jedinečným kódem voucheru. Bude dostupný i na webových stránkách Letenky.com v části Správa objednávky u původní objednávky, ve které byly lety zrušeny.

Za možnost a rozsah využití voucheru odpovídá letecká společnost, na kterou je využití voucheru za zrušenou cestu vázáno. Letecká společnost si jako realizátor vyhrazuje právo na možnou úpravu podmínek jeho využití i po jeho vystavení. V případě, že byl voucher ze strany klienta již uplatněn, společnost Letenky.com žádosti klienta o použití voucheru za zrušenou cestu nevyhoví a voucher za zrušenou cestu bez náhrady zruší.

Ostatní ustanovení těchto VOP v části A, bod I. Dárkové poukazy se na voucher za zrušenou cestu používají v přiměřené míře.

b) Slevový kód

Portál Letenky.com může klientovi nabídnout slevu na nákup produktů a služeb v podobě vystavení slevového kódu, který klient nebo osoba, která se ním prokáže, může v závislosti na druhu slevového kódu použít na nákup letenek a/nebo ubytování a/nebo zájezdu, případně kombinaci produktů podle vlastního výběru z nabídky služeb na portálu www.letenky.com.

Unikátní slevový kód může portál Letenky.com klientovi nabídnout v rámci reklamačního konání, dále nabízí všeobecné slevové kódy v rámci marketingových kampaní a pro affiliate partnery jako slevu z celkové ceny letenky nebo poskytuje unikátní slevový kód k produktu Premium support jako slevu na servisní poplatky.

Platnost, způsob použití konkrétního druhu a hodnota slevového kódu je blíže specifikovaná klientovi během poskytnutí slevového kódu. Slevový kód není možné použít na nákup dárkového poukazu. Slevový kód je přenosný, nerefundovatelný a není možné ho zaměnit za hotovost.

Storno a změny služeb/produktů zakoupených prostřednictvím slevového kódu se řídí podmínkami dodavatelů těchto konkrétních služeb a portálu Letenky.com, bez ohledu na skutečnost, jestli byly úplně nebo částečně uhrazeny prostřednictvím slevového kódu. Slevové kódy jsou v případě storna objednávky nerefundovatelné, klientovi nevzniká nárok na jejich opětovné využití.

Portál Letenky.com nenes zodpovědnost za zneužití slevového kódu neoprávněnou osobou.

Ostatní ustanovení těchto VOP v části A bod I. Dárkové poukazy se na slevové kódy použijí přiměřeně.

12. DODATEČNÉ INFORMACE O CESTUJÍCÍCH - (Advance Passenger Information System)

Na základě vnitrostátních právních předpisů cílových států vyžadují některé letecké společnosti při letech do zemí jako např. USA, Kanada, Velká Británie, Qatar, Ruská federace apod. vkládání dodatečných údajů o cestujících do rezervací před odletem. Jedná se o údaje jako číslo pasu (příp. občanského průkazu), státní příslušnost cestujícího, datum narození, země vydání a expirace cestovního dokladu. Tyto údaje musí být povinně cestujícím letecké společnosti uvedené před odletem. V zájmu bezproblémového průběhu letu tak vstupu do zemí je důležité, aby poskytované údaje byly přesné a

pravdivé. Za správnost údajů odpovídá cestující. Tyto údaje každého cestujícího musí být oznámeny letecké společnosti nebo Letenky.com, která tyto údaje letecké společnosti předá, a to hned po zakoupení letenky před odletem v aplikaci Kontrola rezervace na: <https://www.letenky.com/kontrola-rezervace> nejpozději 3 dny před odletem. V případě, že je letenka zakoupena méně než 3 dny před odletem, je klient povinen vložit tyto údaje ihned po obdržení letenky prostřednictvím elektronické pošty. V případě, že jsou tyto informace pro vstup do cílové země, nebo pro tranzitní zemi povinné, zpravidla klientovi nebude umožněn check in, pokud tyto informace nebudou v systému vloženy. Doporučujeme klientům si tyto informace do svých rezervací vložit co nejdříve před odletem.

II. Podmínky a způsob vytvoření objednávky

1. Letenky.com provozuje online informační systém na portálu www.letenky.com resp. portálu obchodního partnera nabízejícího služby Letenky.com, prostřednictvím kterého má klient možnost vyhledat aktuální dostupné letecké spojení podle zadaných požadavků ve vyhledávacím formuláři (místo odletu do požadované destinace, datum odletu, místo, odkud si klient přeje vrátit se, datum odletu...) a zároveň si na jemu vyhovující a vybrané spojení místo objednat. Následně Letenky.com klientovi po odeslání objednávky platby vygeneruje potvrzení o přijaté objednávce a zašle mu podklady k platbě, resp. mu zašle potvrzení o úspěšné platbě, a to na základě vybraného způsobu platby. Za své služby si Letenky.com účtuje servisní poplatek blíže specifikovaný v části G VOP. V prvním kroku objednávky je vždy uvedená nejnižší cena za vybranou letenku, která je v nabídce, a v které je uplatněna nejvyšší případná sleva ze servisního poplatku, kterou na tuhle letenku Letenky.com nabízí. Na letenku mohou být aplikovány slevy ze servisního poplatku v různých výškách a letenka může být v nabídce Letenky.com i bez slevy ze servisního poplatku. Konkrétní výška servisního poplatku a jednotlivých slev je výsledkem algoritmu systému, kterého specifikace je předmětem obchodního tajemství, klient ji ale má možnost vidět v rozpisu ceny ještě před začátkem platobní operace. Pokud má klient zájem o vypracování nabídky letů agentem Zákaznického servisu, svůj požadavek může zaslat buď formou kontaktu ze záložky "Kontakty", nebo z vlastní e-mailové adresy. Při objednávce přes Zákaznický servis je vždy uplatněn poplatek blíže specifikovaný v části G VOP. Klient je povinen uvést e-mailovou adresu a telefonní číslo, na kterém je k zastížení až do ukončení cesty, jinak nemusí být včas a správně informován o změnách letového řádu, či zrušení letů majících vliv na jeho letenku a uskutečnění cesty. Protože tyto informace mohou být zasílány i formou SMS zprávy, klient je povinen uvést telefonní číslo na mobilní telefon přijímající SMS zprávy. V případě, že klient neuvede mobilní telefonní číslo, bude kontaktován e-mailem.
2. Klient má možnost prohlížet si aktuální stav volných míst v letadlech a aktuální ceny 24 hodin denně. Rezervaci na konkrétní lety lze provést pouze v případě, pokud je klientem požadovaný odlet minimálně o 2 kalendářní dny později ode dne, kdy si klient uvedený aktuální stav prohlíží. Pokud je požadovaný odlet pouze o 1 kalendářní den později ode dne, kdy si klient uvedený aktuální stav prohlíží, není možné provést rezervaci letů, avšak klient si může letenku na jím vybrané lety zakoupit výhradně při online objednávce letenky, a to pouze prostřednictvím platební karty.

Příklad: dne 10. října po celý den SEČ nebude možné provést rezervaci na odlety 10. a 11. října (příčemž rozhodující je datum a čas v místě odletu). Na tyto dny však bude možné prohlížet volné lety a aktuální dostupné ceny letenek. Nejdřívejší rezervaci bude možné provést na let s odletem 12. října od 00:01 hod. v místě odletu. Letenku si však bude možné zakoupit online a zaplatit ji platební kartou už na let s odletem 11. října 00:01 hod. v místě odletu.

3. Po vytvoření rezervace je klientovi automaticky vygenerován rezervační kód a klientovi je emailem zasláno potvrzení o rezervaci. Klient je povinen si zkontrolovat rezervaci na stránce [Kontrola rezervace](#), kde do kolonky "Rezervační kód:" zadá svůj rezervační kód a do kolonky "Příjmení" zadá příjmení cestujícího uvedeného na rezervaci bez diakritiky. Pokud si klient zvolí okamžitou platbu v rámci rezervačního procesu, je povinen si rezervaci zkontrolovat v rezervačním kroku Shrnutí a výběr platby ještě před odesláním objednávky a přesměrováním na zvolenou platební bránu. V případě jakýchkoli nesrovnalostí v údajích v rezervaci je klient povinen bezodkladně kontaktovat Letenky.com písemně, e-mailem nebo telefonicky a to již před úhradou. Za nesrovnalost se pokládá i nesprávně uvedené jméno nebo příjmení či pohlaví cestujícího, resp. zaměněné křestní jméno s příjmením, uvedení akademického titulu, uvedení jen jednoho jména cestujícího, který má v cestovním dokladu uvedeny jména dvě, taktéž uvedení jen jednoho příjmení, v případě, že má cestující v cestovním dokladu uvedeny dvě apod. Pokud klient uvede dvě jména, nebo dvě příjmení oddělené mezerou, na vystavené letence mohou být po zpracování rezervačním systémem uvedené bez mezery, což ale není považované za nesrovnalost a klient může takovou letenku využít. V případě, že si klient takto rezervaci nezkontroluje a Letenky.com na nesrovnalosti ještě před úhradou rezervace upozorní, Letenky.com nezodpovídá za žádné případné škody, které by klientovi takovýmto jednáním vznikly. Pokud dojde v důsledku nesrovnalosti v rezervaci k zrušení rezervace a novou rezervaci není možné na identické lety vytvořit, resp. je ji možné vytvořit pouze za vyšší cenu, Letenky.com za tyto následky zrušení původní rezervace nezodpovídá.

Letenky.com doporučuje klientům, aby si zkontrolovali zejména:

- 1) jméno a příjmení ve formátu v jakém jsou uvedeny v platném cestovním dokladu, na který bude pasažer cestovat, a pohlaví – správný tvar je např. pro osobu ženského pohlaví Příjmení, Jménomrs. Mrs za jménem je zkratka pohlaví cestujícího.
- 2) místo odletu a návratu a také tranzitní místa.
- 3) datum odletu a návratu
- 4) časy letů
- 5) část – Informace o letových službách – na kterou je potřeba kliknout. Je zde uvedena např. informace pokud při dálkovém letu letadlo má během letu zastávku pro natankování. Klient dale pokračuje stejným letadlem, proto tento tranzitní bod v itineráři není uveden.

Jelikož je letadlo po dobu doplnění paliva nutné opustit, v těchto tranzitních místech vyplývá klientovi nutnost prověřit si vízovou povinnost.

Kromě toho zde klient nalezne také doplňující informace o letu jako např. délku trvání letu, typ letadla, informace o potvrzení/zamítnutí vyžádání typu jídla, sedadla nebo jiné speciální služby.

4. Po úspěšném ukončení rezervace na www.letenky.com se klientovi zobrazí stránka s Poděkováním, na níž je uveden rezervační kód nebo číslo objednávky, a údaje o letu. Na email klienta je automaticky zasláno Potvrzení o objednávce spolu s Podklady k úhradě, kde jsou uvedeny všechny údaje potřebné k provedení úhrady. Platnost rezervace je stanovena rezervačním systémem na základě podmínek letecké společnosti platných pro daný tarif. Zpracované budou úhrady připsány k účtům Letenky.com do doby splatnosti uvedené na podklad

při příslušném platebním prostředku, který si klient zvolí. Letecká společnost však může dobu rezervace zkrátit, o čem Letenky.com klienta informuje a sdělí mu zkrácené termíny splatnosti. Pokud klient hradí rezervaci v jiný den než je den vytvoření rezervace, doporučujeme mu před úhradou ověřit aktuálnost cenu letenky prostřednictvím Zákaznického servisu. V případě, že klient do aktuální doby splatnosti neuhradí celkovou cenu uvedenou na podklad, rezervace bude systémem automaticky zrušena bez jakéhokoli nároku klienta na náhradu škody.

Letenky.com si vyhrazuje právo na odmítnutí vystavení letenky v případě, že letenku nebude možné výjimečně vystavit z důvodu systémové chyby, které jsou zejména případy, kdy rezervační systém z důvodu chyby majíc původ v dočasném, či trvalém technickém výpadku správného fungování systému zobrazí neexistující letecké spojení, vyprodaný let se jeví jako volný, let je dostupný za očividně příliš nízkou cenu apod. V případě, že letenku není možné z uvedených důvodů vystavit, Letenky.com informuje klienta co nejdříve o této skutečnosti a nabídne mu alternativní řešení, které by co nejvíce odpovídalo a vyhovovalo klientově zájmu o zabezpečení řešení, které by co nejvíce odpovídalo a vyhovovalo klientově zájmu o zabezpečení dopravy. Pokud nebude klient souhlasit s žádnou z nabídnutých alternativ, Letenky.com klientovi obratem vrátí celou obdrženou platbu stejným způsobem, který klient použil k úhradě.

Ve výjimečných případech, kdy může při online objednávce dojít k technickému výpadku na stránce rezervačního systému, nebo pokud klient při online objednávce a ihned po ní následující platbě nedodrží maximální dobu, kterou je limitováno uskutečnění platby, dále pokud dojde v průběhu online objednávky k vyprodání příslušné cenové hladiny letenek, nebo vznikne důvodné podezření, že došlo ke zneužití platební karty, kterou klient letenky platí apod., klientům zvolené letenky a s nimi související služby nemusí být společností Letenky.com rezervované / vystavené. V tomto případě společnost Letenky.com klienta co nejdříve kontaktuje, se situací ho seznámí a nabídne mu možnosti řešení. V případě, že klientovi nevyhovuje ani jedna z nabízených alternativ a klient objednávku již uhradil, společnost Letenky.com celou obdrženou platbu klientovi vrátí zpět na účet, ze kterého byla příslušná objednávka letenek hrazena. Klient nemá nárok na náhradu škody, která mu v souvislosti s nevytvořením rezervace v důsledku těchto výjimečných skutečností vznikla.

5. Je bezpodmínečně nutné, aby při rezervaci byly všechny osobní údaje vyplněny pravdivě a správně. Tyto informace slouží pro účely identifikace klienta a jeho rezervace v další komunikaci. V případě, že letecká společnost vyžaduje pro vystavení letenky doplnění dalších dokumentů (číslo pasu, občanského průkazu, číslo "miles and more karty", kopii občanského průkazu, číslo kreditní karty), bude o tom klient informován telefonicky nebo e-mailem na poskytnutou e-mailovou adresu. Letenky.com si vyhrazuje právo na nevystavení produktu (letenky) v případě, že klient tyto doklady nedodá, nebo je nedodá včas, a to bez jakéhokoli nároku na náhradu škody, která by klientovi v případě nevystavení produktu vznikla. V případě uvedení nepravdivých nebo neúplných údajů si Letenky.com vyhrazuje právo na okamžité zrušení rezervace, resp. úpravu ceny nebo náhradu jakýchkoli škod způsobených uvedením nepravdivých údajů v plné výši. V tomto případě Letenky.com nenesou žádnou zodpovědnost za škody, které by klientovi vznikly.
6. Rezervace je možné až do doby zaplacení letenky upravovat, měnit nebo rušit bez poplatků. Po vystavení letenky podléhají všechny změny a storna podmínkám tarifu dané letenky, na které je klient povinen se informovat před zaplacením a před vystavením letenky. Podmínky letenky dodává přímo letecká společnost s výjimkou některých nízkonákladových leteckých společností, výhradně v anglickém jazyce. Není možné, je klientovi zaslat v jazyce českém, anebo jiném. V

případě, že klient podmínkám nerozumí, anebo se mu nezobrazily, doporučujeme mu ještě před úhradou letenky kontaktovat náš Zákaznický servis.

Doporučujeme přečíst celé podmínky a soustředit se zejména na části:

Rezervace a výdej letenek - informace ohledně platnosti rezervace a termínu vystavení letenky

Minimální pobyt - jakou dobu je nutné strávit v destinaci, aby platili stanovené podmínky

Maximální pobyt - jakou dobu pobytu nelze překročit (včetně změny termínu) aby platili stanovené podmínky

Cestovní omezení - zejména v případě změny letenky; kdy podmínky dané ceny jsou a nejsou v platnosti

Pokuty - informace o možnosti a poplatcích za změnu a storno

Podmínky změny a storna jsou stanoveny ke každé letence zvlášť a není možné je ze strany Letenky.com ovlivnit. Letenky.com si za případné změny na již vystavených letenkách účtuje administrativní poplatek účtován dle aktuálního sazebníku poplatků VOP část G. Při zrušení letu leteckou společností je servisní poplatek za vystavení letenky nerefundovatelný. Pokud se klient nachází v zahraničí a má zájem změnit zpáteční let, může tak učinit přímo v nejbližším zastoupení letecké společnosti. Pokud je požádána Letenky.com o zajištění změny letu v čase kratším než 48 hodin před měněným letem, je nutné všechny poplatky spojené s touto změnou uhradit Letenky.com nejpozději do 16. hodiny v den žádosti o změnu.

Pokud měl klient k letence zakoupené pojištění a přeje si ho upravit v souladu s novými termíny letů, je nezbytné, aby v co nejkratším čase kontaktoval Zákaznický servis za účelem změny pojistné dohody.- Změněnou pojistnou smlouvu nelze použít na uplatnění pojistné události, kvůli jejíž termíny letů měnily. Pokud aktuální délka pobytu v destinaci, do které klient letí, přesahuje délku původního pobytu, může se cena pojistného oproti původní navýšit. V případě, že si klient pojištění upravit nepřeje, pojistná smlouva bude platná pouze na původní data pobytu a lety uvedené na původní smlouvě.

Storno letenky je možné uskutečnit nejpozději 48 hodin před plánovaným odletem. U nízkonákladových leteckých společností podle podmínek stanovených tímto dopravcem. Storno letenky je možné jen v době otevíracích hodin Letenky.com, na základě vyplněného a doručeného storno formuláře do Zákaznického servisu Letenky.com. Letenky.com si za případné změny na už vystavených letenkách účtuje administrativní poplatek, při stornování už vystavených letenek je to poplatek za vystavení letenky a administrativní poplatek účtován dle aktuálního sazebníku poplatků VOP část G za každou letenku a všechny letenky nízkonákladových leteckých společností, taktéž v případě, že klient při nerefundovatelné letence žádá pouze o vrácení letištních poplatků.

V případě, že klient stornuje letenku, která byla hrazena platební kartou, neuvádí na storno formulář údaje platební karty. Letenky.com si v závislosti na důvodu storna letenky účtuje storno poplatek dle aktuálního sazebníku poplatků VOP v části G a klientovi se po provedení refundace ze strany letecké společnosti na kartu vrací suma krácená o stornopoplatek / -ků Letenky.com. Administrativní poplatek za zpracování platby platební kartou závisí na použitém typu platební karty a v případě, že byl účtován, je nevratný.

V případě, že klient bude stornovat letenku, které lety změnila, nebo zrušila letecká společnost a klientovi tato změna nevyhovuje, přičemž zároveň letecká společnost v tomto případě nabídla klientovi jako jednu z možností tzv. Full refund, teda vrácení ceny letenky v plném rozsahu, Letenky.com si administrativní poplatek za storno letenky neúčtuje. Uvedené poplatky se účtují k poplatkům stanoveným leteckou společností.

Jakékoliv změny již vystavených letenek nebo storno již vystavených letenek je oprávněna žádat pouze osoba na ní uvedena, a to pouze za sebe. Pokud o storno žádá za dalších spolucestujících nebo o storno žádá jiná osoba než podle předchozí věty, tato musí písemně potvrdit, že je oprávněna k provedení změny či storna vystavené letenky pro všechny uvedené osoby, pro které změnu či storno žádá, a to vzhledem ke skutečnosti, že je jejich zákonným zástupcem, protože osobou zmocněnou k provedení změny nebo storna vystavené letenky těmito osobami, nebo její právo na provedení změny nebo storna letenky vyplývá z pracovněprávních předpisů, resp. jiných právních předpisů.

Pokud má Letenky.com důvodné podezření nebo se dozví o skutečnosti, že uvedené oprávnění podle předchozího odstavce tato osoba žádající o změnu či storno letenky od některé dotčené osoby nemá, Letenky.com má právo odepřít uskutečnit tuto změnu nebo storno letenky dotčené osoby. V tomto případě je osoba žádající o změnu nebo storno povinna poskytnout dodatečné doklady a informace vyvracející tuto pochybnost.

V každém případě při vrácení ceny letenky budou ze strany Letenky.com od této ceny odečteny veškeré poplatky podle podmínek tarifu dané letenky, poplatek za vystavení letenky, administrativní poplatky, storno poplatky a manipulační poplatky a klientovi bude vrácena o tyto poplatky snížená cena letenky. Klient s tímto postupem Letenky.com vyjadruje svůj souhlas. V rezervaci pro jednotlivce není možné měnit jméno a příjmení cestujícího za žádných okolností (výjimkou jsou nízkonákladové letecké společnosti, které změny umožňují za poplatek). Je možné jen vytvořit novou rezervaci podle aktuálních cenových podmínek a podle aktuálních dostupných letů. V případě stornování letenky v den jejího vystavení bude vrácená cena letenky, resp. platba poukazovaná na účet klienta, snížena o poplatek za vystavení letenky a zpracovatelský poplatek účtovaný dle aktuálního sazebníku poplatků VOP část G. Klient s tímto postupem Letenky.com vyjadruje svůj souhlas. Podmínky změny a storna jsou stanoveny ke každé letence zvlášť a není možné je ze strany Letenky.com ovlivnit. Letenky.com si za případné změny na již vystavených letenkách účtuje administrativní poplatek účtovaný dle aktuálního sazebníku poplatků VOP část G. Pokud se klient nachází v zahraničí a má zájem změnit zpáteční let, může tak učinit prostřednictvím letecké společnosti. V případě, že klient o změnu požádá Letenky.com, bude si tato účtovat poplatek účtovaný dle aktuálního sazebníku poplatků VOP část G.

Podle oficiálních storno podmínek letecké společnosti je možné postupovat v případě, že storno letenky je uskutečněno nejpozději 48 hodin před plánovaným odletem. Pokud klient žádá o storno později než 24 hodin před odletem, nebo poté, kdy nestihl let tzv. no show, pak je možné leteckou společnost požádat pouze o vrácení letištních poplatků. Je plně v její kompetenci, zda žádosti vyhoví. Pokud má klient zájem o storno letenky nízkonákladové letecké společnosti, je nutné, aby kontaktoval přímo leteckou společnost na základě jejích podmínek.

V případě, že dojde k zrušení letů leteckou společností, a ta uzná plnou refundaci ceny letenky a letištních poplatků, bude klientovi účtován administrativní poplatek Letenky.com dle aktuálního sazebníku poplatků VOP část G na jednu letenku.

Poplatek za transakci platební kartou za vystavení produktu, který si účtuje Letenky.com, je v případě podání žádosti o storno produktu nerefundovatelný. Poplatek za transakci platební kartou za vystavení

produktu, který si účtuje Letenky.com, je v případě nedobrovolného stornování produktu taktéž nerefundovatelný.

7. U vybraného letu má klient možnost si přímo rezervovat sedadlo v letadle. Ne všechny letecké společnosti a ne všechny lety a pro všechny tarify umožňují automaticky si dopředu rezervovat místo v letadle. V případě, že rezervaci místa letecký přepravce povoluje a rezervace bude úspěšná, si klient rezervaci místa může překontrolovat po ukončení celé rezervace v sekci Kontrola rezervace, případně přímo na stránce letecké společnosti, nebo telefonicky/emailem prostřednictvím zákaznického servisu Letenky.com. V případě že rezervaci sedadla není možné provést online ani telefonicky na Zákaznickém servisu, může ji klient provést až při check-in před odletem.
8. Klient má také možnost požádat o speciální druh jídla. Ne všechny letecké společnosti poskytují všechny druhy jídel. Jídlo, které si klient vybere, bude vyžádané a v případě, že letecká společnost toto jídlo poskytuje v rámci servisu na palubě, bude klientovi potvrzené. V případě, že letecká společnost toto jídlo neposkytuje, nebude vybrané jídlo potvrzené a je nutné, aby klient kontaktoval Zákaznický servis. Jestli letecká společnost jídlo potvrdila, nebo zamítla a z jakého důvodu, si může klient ověřit po ukončení celé rezervace v sekci Kontrola rezervace, případně přímo na stránce letecké společnosti, nebo telefonicky/emailem prostřednictvím zákaznického servisu Letenky.com.
9. V případě vyžádání speciálních služeb jako je přeprava zvířat, sportovního náčiní atd. Letenky.com nemůže garantovat jejich potvrzení. Klient se zavazuje dodat všechny podklady vyžádané leteckou společností v zájmu potvrzení dané služby. Letenky.com doporučuje klientům, aby v případě, že potvrzení speciální služby má přímý vliv na jejich vycestování, uhradili rezervované produkty až po potvrzení poskytnutí služeb leteckou společností. Letenky.com nemůže garantovat, že speciální služby budou potvrzeny v čase platnosti objednávky a její ceny. Doporučujeme, aby si klient nechal dostatečný časový prostor na vyžádání, úhradu a potvrzení speciální služby tak, aby byly z jeho strany splněny všechny podmínky (specifikace služby, zaslání kompletních informací k jejímu vyžádání, úhrada poplatků za speciální službu apod.) nejpozději 72 hodin před začátkem poskytování služby. V případě, že klient službu uhradí a služba nebude poskytnuta, storno letenky se řídí oficiálními podmínkami letecké společnosti platnými pro daný tarif. Letenky.com upozorňují klienty, že v případě, že jejich letenka obsahuje destinaci Botswana, Kamerun, Mosambik, Namibie, Tanzanie, Jihoafrická republika, Zambie nebo Zimbabwe, Letenky.com vyžádání speciální služby přepravy jakýchkoli zbraní neposkytují.
10. Všechny dodatečně vyžádané a zakoupené služby leteckého přepravce, jako jsou přeprava zvířat, rezervace konkrétního sedadla v letadle, přeprava hudebního nástroje či sportovních potřeb, ale také jakékoliv dodatečně zakoupené zavazadlo atd. se při změně a stornu letenky, ke které byly objednány, řídí všeobecnými přepravními podmínkami konkrétního přepravce. Letenky.com je v tomto případě klientovi nápomocná při vyřizování změny/storna letenky včetně jejich dopadu na poskytnutí speciální služby, avšak nemůže garantovat potvrzení jejího přesunu na změněný let, případně refundaci speciální služby v případě neposkytnutí služby ze strany přepravce, a to ani v případě změny/storna ze strany leteckého přepravce. Za případné škody vzniklé klientovi neposkytnutím speciální služby ze strany přepravce při změně/stornu letenky Letenky.com nezodpovídá.

11. Zrušení letů a změna letového řádu: Letecká společnost má právo na úpravy letového řádu. Letenky.com tyto změny nemůže v žádném případě ovlivnit a neodpovídá za případné způsobené škody klientům, které byly způsobeny takovými změnami v rezervacích.

Letenky.com může klienta o zrušení letu či změně letového řádu v jeho letence informovat buď e-mailem, telefonicky nebo formou SMS, pokud klient uvedl jako telefonický kontakt číslo mobilního telefonu. V případě informování formou SMS zprávy nelze na tuto SMS odpovědět odesláním SMS, taková odpověď nebude Letenky.com doručena. Klient může Letenky.com kontaktovat mailem nebo telefonicky na kontaktních adresách a číslech uvedených na portálu www.letenky.com v záložce Kontakty.

Letenky.com nemusí být informována o všech změnách v úpravách letového řádu letecké společnosti, které mají dopad na konkrétní klientovu letenku, a v těchto případech neodpovídá za včasnost a přesnost informování. Letenky.com tyto změny neví v žádném případě ovlivnit a neodpovídá za případné škody způsobené klientovi, které byly způsobeny takovými změnami v zakoupených letenkách. Odpovídá za ně plně příslušná letecká společnost.

Doporučujeme však klientovi zkontrolovat časy odletů na vystavené letence přímo u letecké společnosti nebo na tel. č. +420 225 348 555 během otevíracích hodin zákaznického servisu, a to 6-24 hodin před každým plánovaným odletem pro případ, že by letecká společnost lety změnila nebo zrušila. Mimo otevírací hodiny zákaznického servisu je lety třeba ověřit přímo u letecké společnosti. Alternativně si může klient zkontrolovat rezervace a letenky jiných než nízkonákladových leteckých společností na stránce <https://www.letenky.com/kontrola-rezervace>, kde zadá svůj rezervační kód a své příjmení, resp. příjmení cestujícího bez diakritiky.

12. Vyplněním údajů a dokončením rezervace klient prohlašuje, že se s uvedenými všeobecnými podmínkami obeznámil, porozumněl jim a v plném rozsahu s nimi souhlasí.

RADY A DOPORUČENÍ PRO CESTUJÍCÍ

Přestup v USA

Při přestupu v USA je nutné počítat s tím, že USA nemá tzv. tranzitní zónu. To znamená, že hned při prvním příletu do USA je každý jeden cestující povinen vystoupit z letadla, projít imigrační kontrolou, vybrat si zavazadla, znovu ji "zacheckovat" a následně se dostavit na aktuální "gate" k odletu. Pokud Váš let vypadá například následovně: VÍDEŇFRANKFURT/FRANKFURT-MIAMI/MIAMI-MEXICO a zpět, nebo i VÍDEŇ-LONDÝN/LONDÝN-NEW YORK/NEW YORK-Savannah a zpět, je nutné počítat s tím, že na prvním přestupu v USA bude nutné absolvovat imigrační kontrolu a výběr a znovu "zacheckování" zavazadel. Při cestě zpět je pasažér v případě, že odlet, resp. první nástupní místo je z USA (což je uvedeném příkladu odlet ze Savannah přes New York) zacheckovány na celou cestu, takže v New Yorku bude pasažér pouze přepravován přes území a nebude nutné absolvovat další kontrolu. V případě prvním, kdy zpáteční cesta začíná mimo USA a v USA je nutný přestup, čeká pasažéra stejný postup jako na cestě do destinace, to znamená opět imigrační kontrola a opět vyzvednutí a opětovné zacheckování zavazadel.

Letecká společnost a ani naše společnost nevedí ovlivnit případné zdržení na imigrační kontrole. Letenky, které jsou klientům nabízeny počítají s tím, že klient musí projít imigrační kontrolou ale

nepočítají s případnými nestandardními situacemi a proto nejsou odpovědné za případné zmeškané lety pasažérů a ani za případné škody, které jim vzniknou.

Tranzitní víza se vyřizují pomocí elektronického formuláře "ESTA" s úhradou poplatku za vyřízení platební kartou ve výši do cca 15 USD.

[ESTA FORMULÁŘ](#)

Přestup v Rusku

V případě, že jste se rozhodli pro rezervaci a nákup letenky do Běloruska nebo do Kazachstánu přes Moskvu s přestupem na letišti Sheremetyovo, chtěli bychom Vás upozornit na povinnost vybavení tranzitních (přestupových) víz do Ruska. V případě cestování do jiných zemí s přestupem v Moskvě je třeba vybavit přestupné (průjezdní) víza v takovém případě, pokud během přestupu měníte letiště - například SHEREMETYOVO - DOMODEDOVO, nebo SHEREMETYOVO - Vnukovo, a také v případě, jestliže se během přestupu přesouváte z příletového terminálu na jiný odletový terminál a opouštíte tranzitní prostor.

Více přesných informací doporučujeme přečíst si přímo na stránkách Ministerstva zahraničních věcí v části Cestovní a konzulární info, kde si podle zvolené země ověříte nejpřesnější informace podmínek pro vstup do konkrétní země spolu s informací o povinnosti vybavení víz do tranzitní nebo cílové země.

III. Všeobecné smluvní podmínky pro prodej letenek nízkonákladových leteckých společností

Všeobecné smluvní podmínky pro prodej letenek nízkonákladových leteckých společností

I. Definice

1. **LETENKA** - je smlouva mezi klientem a leteckou společností o zabezpečení přepravy cestujícího a jeho zavazadel a případně dalších služeb spojených s touto přepravou podle údajů na ní. Okamžikem úhrady za letenku klient automaticky dobrovolně souhlasí s touto smlouvou a s jejími podmínkami, s podmínkami tarifu, za který si letenku rezervoval, a tedy i podmínkami pro storno a případné změny na letence. Smlouva je uzavřena až vystavením / zakoupením letenky u konkrétního leteckého dopravce, o čem je klient informován prostřednictvím elektronické pošty. Aktuální podmínky takové smlouvy se nacházejí přímo na stránkách konkrétního dopravce.

Letenky.com v zásadě v tomto procesu vystupuje pouze jako platební místo, ve kterém klient předá Letenky.comu celkovou kupní cenu letenky, a následně Letenky.com hradí cenu leteckému dopravci, jehož služby si klient zvolil. Za případné škody způsobené klientovi z důvodu neuskutečnění přepravy zaviněného leteckou společností nebo jinou stranou Letenky.com neodpovídá. Je za ně plně odpovědná letecká společnost jako letecký dopravce.

2. **ELEKTRONICKÁ LETENKA** - údaj v elektronickém systému leteckých společností, ve kterém jsou bezpečně uloženy všechny detaily letu. Elektronickou letenku není nutné mít s sebou za účelem vykonání check-inu na letišti. Letenky.com však doporučuje klientům mít potvrzení o

elektronické letence, a to zejména v případech, kdy klient cestuje do země, kde je podmínkou pro vstup vízum resp. kde je délka pobytu bez víza je omezena na určité období. Potvrzení o zakoupení elektronické letenky zasílá buď Letenky.com nebo přímo letecký dopravce.

3. **NÍZKONÁKLADOVÝ LETECKÝ DOPRAVCE** – letecká společnost, která zpravidla poskytuje během přepravy pasažérů nižší komfort oproti klasickým leteckým dopravcům, ale zároveň za zpravidla nižší ceny. Může se prezentovat i jako tzv. lowcost carrier nebo lowcost. V základní ceně letenky nemá cestující většinou zahrnutých řadu služeb, jako např. zavazadla do podpalubí, službu airport check-in, jídlo a nápoje na palubě apod. Poskytuje zejména přepravu z bodu A do bodu B a neposkytuje přestupní lety, při nichž by automaticky přesunula klientovu zavazadla z prvního letu na let navazující. Většinou neumožňuje nezávazné rezervace letenek, cestující je povinen zvolenou letenku zaplatit okamžitě při objednávce podle pokynů. Až do momentu vystavení / zakoupení letenky zaměstnancům Letenky.coma není klientovi garantováno uzavření přepravní smlouvy na vybrané spojení ani jeho cena, která se může změnit. Mezi nízkonákladových leteckých dopravců patří především letecké společnosti: Ryanair, Wizzair, Easyjet, Vueling, Norwegian, Germanwings, Transavia a i.
4. **CHECK-IN** – povinná registrace cestujícího na cestu nebo její část operovanou aeroliniemi podle údajů na letence. K registraci vyžadují letečtí dopravci platné a aktuální údaje z cestovního dokladu cestujícího, který při cestě použije. Podle legislativy cílového státu, do kterého cestující cestuje, se vyžadují údaje z občanského průkazu nebo z cestovního pasu. Může být online checkin (elektronický) nebo airport check-in (na letišti). Výsledkem je vydání palubního lístku.
5. **ONLINE CHECK-IN** – elektronická registrace cestujícího na cestu nebo její část podle letenky provedena v době před odletem stanoveném leteckým dopravcem, zpravidla přes webovou stránku leteckého dopravce operujícího let, na který se cestující registruje. Online check-in, který si cestující provádí sám, bývá bezplatný. Výsledkem je vygenerování palubního lístku (případně více kusů palubních lístků), který je třeba mít v tištěné podobě s sebou na letišti před odletem.
6. **AIRPORT CHECK-IN** – registrace cestujícího na cestu nebo její část podle letenky provedena pár hodin před odletem podle pravidel leteckého dopravce na letišti na příslušném přepážky přihlášení k přepravě leteckého dopravce zaměstnancům leteckého dopravce nebo jím pověřenou osobou, případně v automatu nacházejícím se v prostorách určeného terminálu odletového letiště. Airport check-in je nízkonákladovými leteckými dopravci zpravidla zpoplatněn, přičemž poplatky se pohybují až do výše 2000CZK / osobu / let podle podmínek konkrétního nízkonákladového leteckého dopravce. Pro některé lety může být airport check-in výjimečně bez poplatku, podmínky si stanoví konkrétní nízkonákladový letecký dopravce.
7. **PALUBNÍ LÍSTEK** – doklad vytisknutý z tiskárny z domu nebo vydaný při AIRPORT CHECK IN na letišti, který je nutné fyzicky mít s sebou vždy při odletu. Je výsledkem registrace se na příslušný let. Bez palubního lístku bude cestujícímu odepřen nástup na cestu a poskytnutí dopravních služeb podle přepravní smlouvy. Výjimečně může letecký dopravce povolit nástup na palubu, pokud se cestující prokáže platným palubním lístkem v mobilním zařízení. Na palubním lístku je zpravidla uveden čas začátku nástupu do letadla (Gate opens) a čas, kdy se nástup do letadla uzavírá (Gate closes). Po uzavření nástupu do letadla již není cestujícím, kteří se na palubě nenacházejí, dovoleno na palubu letadla vstoupit. V případě, že je cestující státním příslušníkem země, která není v době letu členem Evropské unie nebo Evropské hospodářského prostoru, bez ohledu na vízovou povinnost si je povinen před příchodem k nástupní bráně (gate)

nechat zkontrolovat svoje cestovní doklady na registračním pultu (Visa / Document Check Desk), následkem čehož mu bude palubní lístek označený a splní jednu z podmínek vstupu na palubu.

8. **CENA LETENKY** - cena vybraných přepravních leteckých služeb. Cena sestává zpravidla z přepravního (tzv. Fare), letištních poplatků a servisního poplatku Letenky.com. Její uhrazení je podmínkou vystavení letenky.
9. **LETIŠTNÍ POPLATKY** - poplatky vybírané městem, státem nebo zemí související s odbavením cestujícího při odletu, přestupu či příletu. Obvykle se tento poplatek vybírá současně s přepravním při úhradě ceny letenky, v některých případech se však platí určité letištní poplatky zpravidla v lokální měně v hotovosti přímo na letišti před odletem na zpáteční cestě a nejsou zahrnuty v ceně letenky při nákupu od Letenky.com (zejména v případě některých zemí Asie, Afriky a Jižní Ameriky).
10. **SERVISNÍ POPLATEK LETENKY.COM** – poplatek, který je součástí ceny objednávky letenky a který zahrnuje poskytnutí komplexních služeb Letenky.com.

II. Podmínky a způsob objednávky letenek nízkonákladových leteckých přepravců

1. Letenky.com provozuje online informační systém na portálu www.letenky.com resp. portálu obchodního partnera nabízejícího služby Letenky.com, prostřednictvím kterého má klient možnost vyhledat aktuální dostupné letecké spojení podle zadaných požadavků v objednávkovém formuláři (místo odletu do požadované destinace, datum odletu, místo, odkud si klient přeje vrátit se, datum odletu apod.) a zároveň si na jemu vyhovujícím a vybraném spojení místo zakoupit. Tímto způsobem je možné objednat a zakoupit i letenky nízkonákladových leteckých přepravců.
2. Klient má možnost prohlížet si přes online informační systém aktuální dostupnost leteckých spojení a aktuální ceny letenek a s nimi souvisejících služeb 24 hodin denně. V případě technického výpadku tohoto systému nebo systému leteckých přepravců, na které je informační systém Letenky.com napojen, může být zobrazování dostupných leteckých spojení dočasně omezeno nebo zcela vyloučeno. V tomto případě Letenky.com neodpovídá za škody způsobené klientovi v důsledku výpadku systému a nemožnosti vyhledat, objednat a zakoupit letenky.
3. Pokud má klient zájem o vypracování nezávazné nabídky letů agentem Zákaznického servisu, svůj požadavek může zaslat buď formou kontaktu ze záložky kontakty, nebo z vlastní emailové adresy, či telefonicky na kontaktních telefonních linkách. Následně po odsouhlasení nezávazné nabídky klientům, která je považována za tzv. offline objednávku letenek, agent zašle klientovi elektronicky e-mailem podklady k platbě za klientem zvolené produkty.
4. Letenky.com umožňuje klientům úhradu offline objednávky letenek nízkonákladových leteckých přepravců. V těchto případech však Letenky.com negarantuje, že klientům zvolené letenky as nimi související služby budou po klientově úhradě dostupné v příslušné cenové hladině, ve které byly při zaslání nezávazné nabídky klientovi a následné offline objednávce ze strany klienta, nebo zda bude vůbec možné letenky na požadované trase vystavit vzhledem k možnosti změny dostupnosti volných míst v letadle na vybraných letech. Klient je proto s tímto zvýšeným rizikem při výběru offline objednávky srozuměn a svým výběrem s ním souhlasí. Pokud jsou po úhradě offline objednávky vybrané letenky v uhrazené cenové hladině dostupné, Letenky.com

klientovi vystaveny letenky zašle prostřednictvím elektronické pošty na v objednávce uvedenou emailovou adresu. Pokud dojde ke změně ceny nebo dostupnosti služeb, klientům zvolené letenky a s nimi související služby nemusí být Letenky.com vystaveny. V tomto případě Letenky.com klienta co nejdříve během provozní doby kontaktuje, se situací ho seznámí a nabídne mu možnosti řešení. V případě, že klientovi nevyhovuje ani jedna z nabízených alternativ, Letenky.com klientovi obratem vrátí celou obdrženou platbu stejným způsobem, který klient použil k úhradě. Klient nemá nárok na náhradu škody, která mu v souvislosti s nenarušený letenek v důsledku těchto skutečností vznikla.

5. Klient je vždy povinen před úhradou zvolených letenek a dalších služeb k nim uvedených v online nebo offline objednávce zkontrolovat, zda jsou všechny uvedené údaje uvedeny správně, úplně a bezchybně, a to především:
 - 1) jméno a příjmení ve formátu v jakém jsou uvedeny v platném cestovním dokladu, na který bude pasažér cestovat, a pohlaví všech cestujících
 - 2) místo odletu a návratu stejně tak případné přestupní místa
 - 3) datum odletu a návratu
 - 4) časy letů včetně času pro přestup (časy jsou vždy uváděny v aktuální časové zóně uvedeného místa, ať již odletu nebo příletu jednotlivých letů)
 - 5) zvolený nízkonákladový letecký přepravce
 - 6) telefonický a emailový kontakt na vybraného cestujícího
 - 7) datum narození všech cestujících, pokud je uvedeno
 - 8) ostatní údaje týkající se např. výběru zavazadel zahrnutých v letence pro jednotlivé cestující apod.
 - 9) výběr dalších služeb k letence jako např. cestovní pojištění apod.
 - 10) údaje z platného cestovního dokladu, pokud je pro úspěšné vytvoření rezervace, resp. nákupu letenky vyžadován.
6. Je nezbytné, aby byly všechny osobní údaje vyplněny pravdivě a správně. Tyto informace slouží k identifikaci klienta a jeho rezervace v následné komunikaci. V případě jakýchkoliv nesrovnalostí je povinen kontaktovat Letenky.com písemně e-mailem, nebo telefonicky. Za nesrovnalosti se pokládá i nesprávně uvedené jméno a příjmení a pohlaví, resp. pokud je křestní jméno uvedeno jako příjmení a opačně, nebo uvedení akademického titulu. V případě, že letecká společnost vyžaduje pro vystavení letenky doplnění dalších dokumentů (číslo pasu, občanského průkazu, číslo mílové karty konkrétní letecké společnosti, kopie občanského průkazu, kopie pasu, číslo kreditní karty), bude o tom klient informován telefonicky nebo e-mailem na poskytnutou emailovou adresu, popř. telefonní číslo. Vyplněním údajů a dokončením objednávky je klient seznámen se zpracováním poskytnutých osobních údajů za účelem vystavení letenky a služeb s ní souvisejících. V případě uvedení nepravdivých resp. neúplných údajů si Letenky.com vyhrazuje právo na náhradu jakýchkoliv škod způsobených uvedením nepravdivých údajů v plné výši. V tomto případě Letenky.com nenesou žádnou odpovědnost za škody, které by klientovi v důsledku poskytnutí nepravdivých nebo neúplných údajů vznikly.
7. Pokud se klient rozhodl zakoupit ním vybrané letenky nízkonákladových leteckých přepravců a s nimi související služby, vybere si z dostupných způsobů platby a vybrané služby v příslušné celkové částce zaplatí.

8. Nízkonákladoví dopravci zpravidla neumožňují rezervaci letenky, proto je podmínkou nákupu letenky okamžitá úspěšná platba celkové ceny objednávky provedena v rámci online objednávky jako její poslední krok.
9. V případě, že je platba připsána na účet Letenky.com okamžitě při online objednávce a včas, letenky a s nimi související služby budou po ověření jejich dostupnosti u dodavatelů klientovi vystaveny / zakoupeny a zaslány prostřednictvím elektronické pošty na v objednávce uvedenou e-mailovou adresu. Letenky jsou zpravidla zasílány do 30 minut od úspěšného dokončení jejich úhrady klientům v rámci online objednávky, výjimečně však mohou být zaslány až do 12 hodin. S touto skutečností je klient povinen při objednávce letenek a služeb, a to zejména při výběru leteckého spojení počítat a nákup uskutečnit tak, aby mohl uvedenou letenku využít a stihl si včas provést check-in. Klient nemá nárok na náhradu škody, která mu v souvislosti s nezohlednění uvedených skutečností vznikla. Z technických důvodů není možné online zakoupit letenky v den odletu.
10. Ve výjimečných případech, kdy může při online objednávce dojít k technickému výpadku na stránce nízkonákladového přepravce, nebo pokud klient při online objednávce a ihned po ní následující platbě nedodrží maximální dobu, kterou je limitováno uskutečnění platby, dále pokud dojde v průběhu online objednávky k vyprodání příslušné cenové hladiny letenek, nebo vznikne důvodné podezření, že došlo ke zneužití platební karty, kterou klient letenky platí apod., klientům zvolené letenky a s nimi související služby nemusí být Letenky.com vystaveny / zakoupeny. V tomto případě Letenky.com klienta co nejdříve kontaktuje, se situací ho seznámí a nabídne mu možnosti řešení. V případě, že klientovi nevyhovuje ani jedna z nabízených alternativ, Letenky.com celou obdržanou platbu klientovi vrátí zpět na účet, ze kterého byla příslušná objednávka letenek hrazena. Klient nemá nárok na náhradu škody, která mu v souvislosti s nenarušeným letenkám v důsledku těchto výjimečných skutečností vznikla.

III. Změny, storno a refundace letenek nízkonákladových leteckých přepravců

1. Po vystavení letenky podléhají všechny změny týkající se letenek nízkonákladových leteckých přepravců a storno těchto letenek podmínkám tarifu stanovenými nízkonákladovou leteckou společností k dané letence, se kterými je klient povinen se seznámit před úhradou a vystavením letenky. Podmínky jsou také dostupné během online objednávky letenek.
2. Podmínky letenky dodává přímo nízkonákladový letecký přepravce s výjimkou některých nízkonákladových leteckých společností výhradně v jazyce anglickém. Nelze je klientovi zobrazit v jazyce českém, nebo jiném. V případě, že klient podmínkám nerozumí, nebo se mu nezobrazily, doporučujeme mu ještě před úhradou objednávky kontaktovat náš Zákaznický servis.
3. Podmínky změny a storna jsou stanoveny ke každé letence zvlášť a není možné je ze strany Letenky.com ovlivnit. Letenky nízkonákladových leteckých společností jsou v zásadě nevratné.
4. Změny a storna ze strany klienta na již vystavených letenkách nízkonákladových dopravců mohou být zpravidla zajištěno přímo nízkonákladovým leteckým přepravcem, jehož letenku si klient zakoupil, nebo Letenky.com, podle toho, jak si klient zvolí. V případě pochybností se

klient může obrátit na Zákaznický servis Letenky.com, kde mu bude možnost zajištění změny či storna ověřena.

5. Pokud má být změna či storno vystavené letenky zajištěna Letenky.com a týká se pouze jednoho cestujícího, je oprávněn o tuto změnu či storno požádat pouze tento konkrétní cestující. Pokud o změnu nebo storno žádá jiná osoba, případně se změna či storno dotýkají více osob uvedených na letenkách, o jakékoli změny na již vystavených letenkách nebo storno již vystavených letenek pro dotčené osoby může žádat pouze osoba, která je oprávněna k provedení změny nebo storna vystavené letenky, a to vzhledem ke skutečnosti, že je zákonným zástupcem dotčených osob nebo je jimi zmocněná k provedení této změny nebo storna vystavené letenky nebo její právo na provedení změny nebo storna vystavené letenky vyplývá z pracovněprávních předpisů, resp. jiných právních předpisů. Pokud má Letenky.com podezření nebo se dozví o skutečnosti, že uvedené oprávnění k provedení změny nebo storna vystavené letenky od některé dotčené osoby, která je oprávněna využít letenku a ní spojené služby nízkonákladového leteckého přepravce, tato osoba nemá, Letenky.com má právo odepřít uskutečnit tuto změnu nebo storno vystavené letenky.
6. Letenky.com si za případné změny a storna na již vystavených letenkách, které zajišťuje na žádost klienta, účtuje administrativní poplatek, který je účtován dle aktuálního sazebníku poplatků VOP část G.
7. Servisní poplatek Letenky.com je při stornu letenek nevratný, a to ani pokud došlo ke zrušení či změně letů ze strany nízkonákladového leteckého přepravce.
8. Pokud Letenky.com může zajistit změnu na letenkách nízkonákladových leteckých přepravců a je o zajištění změny letu klientům požádána v čase kratším než 48 hodin před měněným letem nebo novým letem, na který se má změna uskutečnit, je nezbytné všechny poplatky spojené s touto změnou uhradit Letenky.com tak, aby byly na její účet připsány nejpozději do termínu splatnosti uvedeného na pokynech na platbu zaslaných e-mailem. Pokud klient nestihne poplatky uhradit tak, aby tento termín splnil, změna nemusí být Letenky.com provedena. V tom případě klient může o změnu požádat pouze přímo nízkonákladového leteckého přepravce, který daný let operuje - pokud si klient není jistý, zda byla platba poplatků spojených se změnou Letenky.com připsána včas, informuje se v Letenky.com. Klient nemá nárok na náhradu škody, která mu v souvislosti s nedodržením termínu splatnosti pro uskutečnění změny na letenkách vznikla.
9. Pokud Letenky.com může zajistit storno letenek nízkonákladových leteckých společností a je o storno požádána na základě řádně vyplněného, podepsaného a včas doručeného storno formuláře prostřednictvím elektronické pošty na info@letenky.com nebo písemně na adresu Náměstí SNP 6, 811 06 Bratislava, storno bude provedeno podle podmínek stornovaných letenek.
10. Pokud Letenky.com může zajistit storno letenek nízkonákladových leteckých společností a důvodem storna letenky je závažný důvod (např. Úmrtí cestujícího, jeho blízké osoby), Letenky.com doporučuje, aby klient spolu se storno formulářem doručil také podklady uvedené na zaslaném storno formuláři (úředně ověřenou kopii úmrtního listu, lékařskou zprávu v anglickém jazyce, atd.). Tyto spolu s jeho žádostí o storno budou zaslány nízkonákladovému leteckému přepravci, který může případ individuálně posoudit a klientovi vrátit částku i nad rámec oficiálních podmínek. Letenky.com neručí za individuální postup v daných případech a vrácení zvýšené částky. V případě, že klient požadované doklady nedodá, Letenky.com neručí za to, že u letecké společnosti bude o individuální posouzení žádané.

11. Po obdržení kompletních podkladů pro storno letenky (storno formuláře, případně zdravotní zprávy v anglickém jazyce, úmrtního listu a i.) Proběhne administrativní zpracování v rámci Letenky.com a u nízkonákladového leteckého přepravce. Nízkonákladový letecký přepravce zpravidla poukáže refundovanou částku Letenky.com resp. v případě, že byla část ceny letenky hrazena tomuto přepravci klientovou platební kartou, vrátí příslušnou částku na tuto platební kartu. Klientovi bude prostřednictvím elektronické pošty zaslán dobropis. Termín úplného uskutečnění refundace je podmíněn řízením tohoto přepravce, obecně trvá celý proces přibližně 2 měsíce. V případě, že klient žádá o individuální posouzení ze závažných důvodů a dodá potřebné podklady, vybavení storna může trvat i několik měsíců. Letenky.com nemá možnost zásadním způsobem ovlivnit délku trvání tohoto procesu.
12. V případě, že klient stornuje letenku, která byla hrazena platební kartou, bude storno letenky zpracováno až po úhradě příslušného storno poplatku ze strany klienta Letenky.coma dle Sazebníku poplatků.
13. Nízkonákladový letecký přepravce má na úpravy svého letového řádu nárok na základě přepravních podmínek, se kterými byl klient povinen seznámit se před úhradou a vystavením letenky, je však povinen cestující o těchto změnách včas informovat. V případě, že se nízkonákladový letecký přepravce rozhodne změnit svůj letový plán a tato skutečnost má za následek změny v letence zakoupené klientem, klient je informován ze strany tohoto přepravce nebo ze strany Letenky.com a jsou mu nabídnuty alternativy. Letenky.com nemusí být informována o všech změnách v úpravách letového řádu nízkonákladového leteckého přepravce, které mají dopad na konkrétní letenky a v těchto případech neodpovídá za včasnost a přesnost informování. Letenky.com tyto změny neví v žádném případě ovlivnit a neodpovídá za případné škody způsobené klientovi, které byly způsobeny takovými změnami v zakoupených letenkách. Odpovídá za ně plně příslušný nízkonákladový letecký přepravce. Informace o společných pravidlech systému náhrad a pomoci cestujícím při odepření nástupu do letadla, v případě zrušení nebo významného zpoždění letů ustanovených Evropským parlamentem a Radou Evropské unie se dozvíte na tel. čísle 00 800 67891011 nebo ve více jazycích zde: https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_en

IV. Další volitelné služby k letenkám nízkonákladových leteckých přepravců

1. Volitelné služby jsou dodatečné služby související s lety, které jsou nabízeny vybranými nízkonákladovými leteckými přepravci a / nebo jakoukoli jinou třetí stranou, např. zavazadla do podpalubí, výběr upřednostňovaného místa, prioritní nástup na palubu, asistence pro imobilní cestující, přeprava sportovního nářadí apod. Poplatek za poskytování volitelných služeb není zahrnut v ceně letenky. Letenky.com nemůže zajištění těchto služeb garantovat a není jejich vybavení povinen poskytnout. Po individuální dohodě je však možné poskytnout asistenci při vyřizování těchto služeb za poplatek, který bude klientovi individuálně vypočtený v závislosti na konkrétní službě, nízkonákladového leteckého přepravce, data letu, destinací atd. Klient je povinen dodat všechny podklady vyžádané nízkonákladovým leteckým přepravcem ve vlastním zájmu o zajištění volitelné služby.
2. Nízkonákladoví dopravci zpravidla neumožňují klientovi předem požádat o speciální druh jídla, protože v ceně letenky nejsou jídlo ani nápoje během letu zahrnuty a lze je zakoupit pouze za poplatky stanovené tímto dopravcem přímo na palubě konkrétního letu.

3. Nízkonákladoví dopravci v zásadě nepřevážují zvířata, výjimku mohou tvořit asistenční psi a jiná zvířata specifikovaná konkrétním přepravcem v přepravních podmínkách.
4. Klientovi doporučujeme zkontrolovat si časy odletů na vystavené letence přímo u nízkonákladového leteckého dopravce nebo na tel. č. +420 225 348 555 během otevíracích hodin zákaznického servisu, a to 3 dny před každým plánovaným odletem pro případ, že by dopravce lety změnil nebo zrušil. Mimo otevírací hodiny zákaznického servisu je lety možné ověřit přímo u konkrétního dopravce.

IV. Letenky částečně nebo úplně hrazené voucherem za zrušenou cestu

Tato část VOP představuje speciální úpravu podmínek pro objednávku a prodej letenek úplně nebo částečně hrazených voucherem za zrušenou cestu. V případech, které tyto podmínky neupravují, se přiměřeně použijí ustanovení těchto VOP v části A. Všeobecné smluvní podmínky pro prodej letenek.

Za účelem využití voucheru za zrušenou cestu (bližší specifikaci naleznete v části A I 11 bod 2 těchto VOP**) poskytuje Letenky.com možnost vytvořit objednávku na lety té letecké společnosti, na nákup jejichž produktů je voucher za zrušenou cestu určený, a to prostřednictvím portálu letenky.com.

Konkrétní podmínky a možnosti využití voucheru za zrušenou cestu jsou vázány na podmínky, které stanovuje letecká společnost, na nákup jejichž produktů je určený.

Objednávku klient vytváří standardním způsobem a během vytváření objednávky na konkrétní lety má klient k dispozici podmínky přepravy, tzv. rules. Pokud se v případě úhrady voucherem za zrušenou cestu budou podmínky přepravy konkrétní letenky lišit od těch, které měl klient k dispozici během vytváření objednávky, Letenky.com zašle na e-mail klienta nové podmínky přepravy platné pro zvolenou letenku. V případě zájmu o podrobnější informace k podmínkám přepravy při úhradě voucherem za zrušenou cestu doporučujeme kontaktovat náš zákaznický servis.

Pokud nedojde k potvrzení rezervace produktů uvedených v objednávce ve chvíli vytvoření objednávky po zvolení způsobu platby voucherem za zrušenou cestu, požadavek klienta na objednávku produktů bude ještě před zakoupením objednaných služeb a produktů individuálně prověřen leteckou společností, aby bylo zajištěno splnění podmínek a možnosti využití voucheru za zrušenou cestu.

Pokud klient změní způsob platby na platbu voucherem za zrušenou cestu až po odeslání potvrzení o vytvoření rezervace, může být rezervace produktů uvedených v objednávce dodatečně zrušena.

Po prověření požadavku klienta a podmínek využití voucheru za zrušenou cestu Letenky.com zašle na e-mail klienta podmínky přepravy platné pro letenku hrazenou voucherem za zrušenou cestu ať už částečně, nebo úplně. Voucher za zrušenou cestu není možné použít k zaplacení servisního poplatku či jiného poplatku Letenky.com, ani na cestovní pojištění apod. Po odečtení úhrady voucherem za zrušenou cestu bude klientovi vyčíslena suma doplatku pro úhradu jiným dostupným způsobem platby (bližší specifikaci naleznete v části E II, bod 1 těchto VOP).

V případě, že klient vyjádří souhlas s podmínkami přepravy, vynaloží Letenky.com veškerou snahu, aby klientem objednané produkty a služby zajistil. Smlouva se uzavírá až vystavením/zakoupením letenky u konkrétního leteckého dopravce, o čemž je klient informován prostřednictvím e-mailu. Aktuální podmínky této smlouvy se nacházejí přímo na stránkách konkrétního dopravce. Letenky.com v tomto

procesu v zásadě vystupuje jen jako platební místo, na kterém klient odevzdá Letenky.com celkovou kupní cenu letenky, a Letenky.com následně hradí cenu leteckému přepravci, jehož služby si klient zvolil. Za případné škody, které budou klientovi způsobeny z důvodu neuskutečnění přepravy zaviněného leteckou společností nebo jinou stranou, Letenky.com neodpovídá. Je za ně plně odpovědná letecká společnost jako letecký přepravce.

V případě, že klient s aktuálními podmínkami přepravy nevyjádří souhlas, bude klientovi uhrazená suma refundována použitým způsobem platby.

Až do chvíle odeslání potvrzení o zakoupení letenky nemá klient garantováno uzavření přepravní smlouvy na vybraný spoj ani jeho cenu, která může podléhat změnám.

B. TARIFNÍ PODMÍNKY MIX letenek

A. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto tarifní podmínky MIX letenek představují speciální úpravu podmínek pro objednávku, prodej MIX letenek, práva a povinnosti cestujících, které si tyto letenky zakoupili, poprodejní servis Letenky.com, změny, storno a garance v případě MIX letenek (včetně tzv. MIX záruky). V případech neupravených těmito tarifními podmínkami se přiměřeně vzhledem k specifikacím MIX letenek použijí Všeobecné obchodní podmínky Letenky.com, především jejich ustanovení týkající se letenek.
2. Klient při objednání MIX letenek souhlasí s těmito tarifními podmínkami.

B. POJMY A DEFINICE

1. MIX letenka – letenka, která kombinuje lety nízkonákladových leteckých společností, případně nízkonákladových leteckých společností s klasickými (jinými než nízkonákladovými) leteckými společnostmi. Jednotlivé lety obsažené v MIX letence se individuálně mohou řídit odlišnými smluvními podmínkami, proto se specifické podmínky konkrétní MIX letenky, které uvádí Letenky.com, aplikují vždy na všechny lety, které tato letenka obsahuje. MIX letenky vznikají použitím unikátní technologie kombinace letů, které běžně letecké společnosti nenabízejí a jsou v objednávce vždy označeny jako "MIX letenky"
2. MIX záruka – speciální záruka vztahující se pouze na MIX letenku, a to pro případ zrušení letů, zpoždění nebo změny letu ze strany letecké společnosti. Její konkrétní podmínky jsou blíže popsány v části E ZMĚNY A STORNO MIX LETENEK ZE STRANY LETECKÉ SPOLEČNOSTI, OBSAH MIX ZÁRUKY

C. OBJEDNÁVKA MIX LETENEK, CHECK-IN

1. Při vyhledávání klientům zvoleného leteckého spojení v rezervačním procesu na naší stránce, jsou na vybraných spojích do nabídky zahrnuty i kombinace letů, které lze zakoupit jako MIX letenky. Nelze zaručit nabídku MIX letenek na každém klientem zvolené letecké spojení. Na základě objednávky a úhrady ceny MIX letenek klient žádá Letenky.com o zprostředkování smlouvy o přepravě mezi cestujícími uvedenými v objednávce a vybraným přepravcem / přepravci se specifickými podmínkami cestujícím zvolených MIX letenek. Letenky.com si vyhrazují právo nabídku letů kdykoliv změnit či zrušit v případě, že dojde ke změně nabídky na straně vybraného přepravce (zejména ke změně parametrů vybraných MIX letenek). V případě, že při poskytování služeb dojde ke změně podmínek přepravy ze strany některého vybraného přepravce, Letenky.com klienta informují a pokusí se mu nabídnout alternativní možnosti.
2. V případě, že by na poskytování objednaných služeb či jejich části bylo ze strany klienta nutné udělení plné moci pro Letenky.com, klient ji ve prospěch Letenky.com při uzavření smlouvy o přepravě uděluje, a to v minimálním rozsahu nezbytném pro poskytnutí objednaných služeb.
3. Po dokončení objednávky a úhradě MIX letenek, které obsahuje, bude klientovi vygenerováno Rezervační číslo, pod kterým bude klientova objednávka MIX letenek v Letenky.com evidována. Klientovi bude na jím uvedenou mailovou adresu odeslána MIX letenka (Potvrzení rezervace) s tímto rezervačním číslem, a to:
 - a) u volby platby online hned po dokončení objednávky nejpozději do hodiny od úhrady, pokud mezitím nedojde k nedostupnosti MIX letenky v klientem uhrazené ceně;
 - b) u volby pozdější platby budou klientovi nejdříve vygenerovány a zaslány na mailovou adresu Podklady na úhradu MIX letenky. Po jejich úhradě bude klientovi zaslána MIX letenka (Potvrzení rezervace) nejpozději v nejbližší pracovní den Letenky.com, pokud nedojde mezitím k nedostupnosti MIX letenky v klientům uhrazené ceně.
4. Při nákupu MIX letenky zajistí Letenky.com cestujícím provedení úkonu online check-in pro lety nízkonákladových leteckých společností, u kterých je online check-in možné provést a před odletem jim prostřednictvím elektronické pošty zašle palubní lístky. Tyto palubní vstupenky je cestující povinen mít u sebe na letištích vytištěné na papíře. Za nedodržení této povinnosti může být cestující ze strany leteckých společností sankcionován, za což Letenky.com nenesou odpovědnost. Pro provedení bezchybného online check-inu je klient povinen zaslat Letenky.com pravdivé a úplné údaje z cestovního dokladu každého cestujícího, tzv. APIS údaje.

Jedná se o následující údaje:

- typ cestovního dokladu
- číslo cestovního dokladu
- datum ukončení platnosti cestovního dokladu
- státní příslušnost

Tyto údaje musí být Letenky.com oznámeny nejpozději 2 dny před odletem. V případě, že klient MIX letenku kupuje méně než 2 dny před odletem, je povinen tyto údaje uvést přímo v objednávce. Každou změnu APIS údajů je klient povinen nahlásit Letenky.com. Klient je seznámen se skutečností, že změna údajů může být v závislosti na podmínkách konkrétní letecké společnosti zpoplatněna. Pokud se údaje uvedené klientům nebudou shodovat s údaji na cestovním dokladu, který klient předloží před nástupem na let, a to v důsledku podání nesprávných informací ze strany klienta, Letenky.com nenesou odpovědnost za případné sankce a škodové následky.

5. Pro lety jiných než nízkonákladových leteckých společností nebo pro lety nízkonákladových leteckých společností, kde přepravce z různých důvodů nepovoluje online check-in, je třeba, aby si klient udělal check-in na letišti. Letenky.com klienta informují o způsobu provedení check-inu na jednotlivé lety v dokumentu nazvaném Palubní vstupenky, který bude klientovi zaslán na jím uvedenou mailovou adresu.

D. ZMĚNY A STORNO MIX LETENEK ZE STRANY CESTUJÍCÍHO

1. MIX letenky jsou ze strany cestujícího neměnitelné.
2. MIX letenky jsou nerefundovatelné. V případě, že se cestující rozhodne nevyužít služby, ke kterým ho zakoupení MIX letenky opravňují, nevzniká mu nárok na vrácení platby za nevyužité služby ani jakýkoliv jiný nárok na náhradu škody, která mu nevyužitím objednaných služeb vznikla.
3. Pokud má cestující zakoupené alespoň dvě identické MIX letenky se stejnými lety na stejné data a pro stejných cestujících, nemá nárok na vrácení platby za MIX letenku, kterou objektivně nemůže cestující využít, pokud nedošlo k tomuto dvojímu nákupu v důsledku pochybení na straně Letenky.com. Pokud však letecká společnost, která duplicitně zakoupené lety provozuje, mimořádně povolí refundaci MIX letenky nebo její části na let, který cestující objektivně nemůže využít dvakrát a více, Letenky.com má právo účtovat si od klienta poplatek za vyřízení refundace této duplicitní koupi MIX letenky klienta až do výše 700 Kč.
4. Cestující nemá nárok na zpřístupnění přihlašovacích údajů k jednotlivým letům obsaženým v MIX letence.

E. ZMĚNY A STORNO MIX LETENEK ZE STRANY LETECKÉ SPOLEČNOSTI, OBSAH MIX ZÁRUKY

1. Mix záruka v případě změny a storna MIX letenky ze strany letecké společnosti obsahuje následující práva cestujícího:
 - a) V případě změny letu, který je obsahem MIX letenky, o které letecká společnost informuje v časovém horizontu méně než 24 hodin před odletem tak, že v důsledku této změny bude mít cestující čas na přestup mezi lety na téže MIX letence kratší než 2 hodiny, Letenky.com cestujícímu buď nabídnou jiný let (případně jiné lety) do cílové destinace daného směru letu, nebo mu vrátí uhrazenou cenu za všechny nevyužité lety na jeho trase do cílové destinace, která

je uvedena pod totožným rezervačním číslem. V případě, že není možné cestujícímu nabídnout jiný let do cílové destinace daného směru letu, Letenky.com mu vždy vrátí uhrazenou částku za všechny nevyužité lety na jeho trase do cílové destinace. V případě, že je možnost volby alternativního letu, cestující musí Letenky.com informovat o své volbě co nejdříve, nejpozději však 5 hodin před odletem alternativního letu, respektive odletem změněného letu, podle toho, co nastane dříve, jinak ztrácí nárok na MIX záruku. Cestující si je vědom, že nabídka alternativních letů se může do doby, kdy oznámí Letenky.com závaznou informaci o své volbě, změnit a není do uskutečnění samotné změny zaměstnanci Letenky.com garantována.

- b) V případě změny letu, který je obsahem MIX letenky, o které letecká společnost informuje v časovém horizontu více než 24 hodin před odletem tak, že v důsledku této změny bude mít cestující čas na přestup mezi lety na téže MIX letence kratší než 2 hodiny, Letenky.com cestujícímu buď nabídne jiný let (případně jiné lety) do cílové destinace daného směru letu, nebo mu vrátí uhrazenou cenu za všechny nevyužité lety na jeho trase do cílové destinace, která je uvedena pod totožným rezervačním číslem. Cestující se může rozhodnout, kterou z uvedených možností využije, o své volbě však Letenky.com informuje co nejdříve, nejpozději však do 36 hodin po zaslání e-mailu s oznámením změny letu, jinak ztrácí nárok na MIX záruku. V případě, že je cestující o změně letu seznámen méně než 48 hodin před odletem, respektive před odletem nabídnutého alternativního letu, o svém rozhodnutí nás informuje nejpozději do 24 hodin od oznámení změny letu. Cestující si je vědom, že nabídka alternativních letů se může do doby, kdy oznámí Letenky.com závaznou informaci o své volbě, změnit a není do uskutečnění samotné změny zaměstnanci Letenky.com garantována.
- c) V případě zrušení letu, který je obsahem MIX letenky, se tuto skutečnost Letenky.com klientovi snaží sdělit co nejdříve, jak se o ní dozvěděly. Letenky.com buď nabídne jiný let (případně jiné lety) do cílové destinace daného směru letu, nebo klientovi vrátí uhrazenou cenu za všechny nevyužité lety na jeho trase do cílové destinace, která je uvedena pod totožným rezervačním číslem. Cestující je povinen si vybrat jednu z možností, kterou nabízejí Letenky.com a informovat Letenky.com o této skutečnosti co nejdříve, nejpozději však do 24 hodin od informování o zrušení letu. Pokud odlet alternativního letu nebo čas původního odletu zrušeného letu nastanou dříve, než uplyne lhůta uvedená v předchozí větě, cestující je povinen svou volbu oznámit Letenky.com nejpozději 5 hodin před touto nejčasnější událostí, jinak ztrácí nárok na MIX záruku. Cestující si je vědom, že nabídka alternativních letů se může do doby, kdy oznámí Letenky.com závaznou informaci o své volbě, změnit a není do uskutečnění samotné změny zaměstnanci Letenky.com garantována.
- d) V případě, že se klient dozví o zrušení letu, který je obsahem MIX letenky, méně než 48 hodin před odletem z jiného zdroje než je Letenky.com, nebo v případě, že takový let má zpoždění tak, že mezi jeho předpokládaným příletem a odletem navazujícího letu na téže MIX letence je čas kratší než 2 hodiny, klient neprodleně informuje Letenky.com o tomto zrušení / zpoždění, a to telefonicky na tel. čísle 225 348 555 nebo emailem na info@letenky.com.

Letenky.com cestujícímu buď nabídne jiný let (případně jiné lety) do cílové destinace daného směru letu, nebo mu vrátí uhrazenou částku za všechny nevyužité lety na jeho trase do cílové destinace, která je uvedena pod totožným rezervačním číslem. V případě, že není možné cestujícímu nabídnout jiný let do cílové destinace daného směru letu, Letenky.com mu vždy vrátí uhrazenou částku za všechny nevyužité lety na jeho trase do cílové destinace. V případě, že cestující nebude schopen se s Letenky.com zkontaktovat resp. bude v časové tísní, a bude chtít v cestě pokračovat, může si tuto letenku zakoupit sám, přičemž však cena nové letenky nesmí přesahovat dvojnásobek ceny původní MIX letenky.

Letenky.com mu budou refundovat pouze novou letenku, která byla zakoupena v nejnižší dostupné ceně a třídě, a to do výše dvojnásobku původní ceny MIX letenky, pokud bude nová letenka dražší, klient nemá nárok na její proplacení od Letenky.com. Cestující je povinen zaslat Letenky.com doklady o úhradě nové letenky nejpozději do 14 dnů od okamžiku, kdy měl být splněn původní itinerář dotčeného letu (tj. kdy měl doletět do příletové destinace zrušeného letu podle času na původní MIX letence). Na letence je vždy uveden čas v příslušném místě odletu / příletu, je proto při výpočtu lhůty třeba počítat s časovým posunem oproti SEČ. Uvedené doklady zahrnují žádost o kompenzaci letenky, čitelnou kopii daňového dokladu o úhradě ceny za novou letenku a čitelnou kopii nové letenky.

- e) V případě, že v důsledku zrušení, zpoždění nebo změny letu, o kterém se cestující dozvěděl až po příjezdu na letiště a jím vybrán alternativní let na základě nabídky Letenky.com odlétá až po půlnoci dne původního odletu, mu bude poskytnut příspěvek na ubytování až do maximální výše 700 Kč/ osobu / noc. Po individuálním posouzení může být cestujícímu příspěvek na ubytování poskytnut i v případě, že má cestující na letišti strávit více než 8 hodin oproti původnímu plánu na MIX letence. Maximální doba, na kterou Letenky.com mohou nabídnout cestujícímu příspěvek na ubytování, jsou 3 noci, a to v závislosti na konkrétní situaci Příspěvek na ubytování bude cestujícímu ze strany Letenky.com poskytnut až po zaslání dokladů o úhradě ubytování. Cestující je povinen doklady zaslat nejpozději do 14 dnů od okamžiku, kdy měl být splněn původní itinerář dotčeného letu.
 - f) V případě, že v důsledku zrušení, zpoždění nebo změny letu, o kterém se cestující dozvěděl až po příjezdu na letiště a jím vybrán alternativní let na základě nabídky Letenky.com odlétá z jiného letiště v blízkosti původního letiště, Letenky.com přispějí cestujícím, kteří jsou na MIX letence uvedeni pod jedním rezervačním kódem částkou až do výše 2800 Kč / rezervační kód na přepravu na letiště, odkud alternativní let odlétá. Příspěvek platí pro přepravu vlakem, autobusem, nebo taxíkem.
 - g) V případě, že v důsledku zrušení, zpoždění nebo změny letu, o kterém se cestující dozvěděl až po příjezdu na letiště, a jím vybraný alternativní let na základě nabídky Letenky.com odlétá až o více než 4 hodiny po čase odletu původního letu uvedenému na MIX letence, Letenky.com přispějí každému cestujícímu částkou až do výše 300 Kč / osobu na náklady na jídlo a nápoje.
2. MIX záruka uvedená v předchozím bodě písm. e), f) a g) je garantována pouze v případě, že je předem dohodnuta a potvrzena zaměstnancům Letenky.com a za podmínky, že cestující dodá Letenky.com žádost o kompenzaci a čitelné kopie dokladů o koupi uvedených nárokovaných produktů a služeb nejpozději do 14 dnů od okamžiku, kdy měl být splněn původní itinerář dotčeného letu.
 3. MIX záruka se vztahuje pouze na lety, které jsou obsahem MIX letenky. V případě jejich kombinace s dalšími letenkami, které mají separátní rezervační číslo, se MIX záruka na tyto další lety nevztahuje.
 4. Jakékoliv zásahy a změny v MIX letence, které cestující nerealizuje přes Letenky.com, pokud se nejedná o případ uvedený v bodě 1. písm. d) této části znamenají automaticky úplnou nezvratnou ztrátu nároku cestujícího na MIX záruku a její obsah. Letenky.com nenesou odpovědnost za škodu, která klientovi v důsledku tohoto zásahu vznikne.

F. SPECIFICKÉ PODMÍNKY, KOLIZE PODMÍNEK JEDNOTLIVÝCH LETECKÝCH PŘEPRAVCŮ A MIX LETENEK

1. Cestující bere na vědomí, že pro smluvní vztah mezi ním a konkrétním přepravcem zajišťujícím jednotlivý let, který je obsahem MIX letenky, budou aplikovány specifické obchodní podmínky konkrétního přepravce. Je povinností cestujícího se s nimi seznámit dříve než dojde k uzavření smlouvy o přepravě mezi ním a konkrétním přepravcem. V případě, že MIX letenka obsahuje lety zajišťované několika přepravci, je cestující povinen se seznámit s podmínkami všech přepravců, jejichž lety MIX letenka obsahuje.
2. V případě, že jsou podmínky přepravce zajišťujícího let a specifické podmínky MIX letenky v rozporu, platí a použijí se specifické podmínky MIX letenky.

G. DALŠÍ POPLATKY ZA VOLITELNÉ SLUŽBY A NÁKLADY

1. Vybraný letecký přepravce, který zajišťuje let obsažený v MIX letence, může v rámci zajištění služby přepravy účtovat poplatky za dodatečné služby, jako je výběr preferovaného místa k sezení, občerstvení či zábava. Tyto poplatky jsou volitelné, nejsou proto součástí ceny, kterou nám cestující za MIX letenku uhradil. Jejich případnou úhradu proto budete řešit s vybraným přepravcem.
2. Vzhledem k povaze MIX letenky bere cestující na vědomí, že poplatky za dodatečné zakoupení volitelných služeb jako např. další kus zavazadla, přeprava sportovního nářadí apod. mohou být účtovány v několikanásobných částkách, než má letecký přepravce uvedené v tarifních podmínkách. Není zaručeno, že každý letecký přepravce povoluje zajištění požadované dodatečné služby podle přání cestujícího. Doporučujeme Vám žádat o přidání těchto služeb online v dostatečném předstihu a to nejpozději 72 hodin před odletem, ke kterému si přejete volitelnou službu přidat. V případě, že o volitelnou službu zažádáte později, nemusí být Váš požadavek z naší strany zpracován a o službu budete moci požádat až na letišti před odletem.
3. Cestující bere na vědomí, že v ceně MIX letenky nejsou zahrnuty kromě základní ceny všech letenek do cílové destinace další poplatky (kromě letištních poplatků a DPH), které cestujícímu mohou vzniknout v průběhu přepravy do cílové destinace (zejména poplatky za transfery po letištích, vízový poplatky, poplatky za nadstandardní služby, apod.).

H. NAVAZUJÍCÍ LETY NA MIX LETENCE, OPĚTOVNÉ ODBAVENÍ ZAVAZADLA

1. V některých případech návazných letů, které jsou obsahem MIX letenky, je doprava do cílové destinace zajišťována tak, že pro každý jednotlivý let na trase do cílové destinace jednotlivých směrů dostane cestující palubní lístek, který jinak představuje samostatnou letenku. V takovém případě bere cestující na vědomí, že:

- a) každá jednotlivá část cesty (každý jednotlivý let) může podléhat odlišným pravidlům, zejména pokud je realizována jiným vybraným přepravcem;
- b) pokud bude cestující chtít nevyužít některý z jednotlivých letů, může ostatní lety využít bez dalších poplatků a sankcí. Tato možnost se však nevztahuje na klasické (jiní než nízkonákladový) letecké dopravce, kteří mají v jedné MIX letence zahrnuto několik letů. V případě, že cestující plánuje nevyužít některý z letů na MIX letence, je povinen si ověřit využitelnost dalších letů na MIX letence v Letenky.com;
- c) při přestupu mezi jednotlivými lety je zpravidla nutné si vyzvednout odbavená zavazadla (tzv. checked baggage) a znovu ji nechat odbavit na příslušném pultu pro další let, protože se při letech MIX letenek zpravidla nejedná o obyčejný přestupní let, ale o využití samostatného nového letu, v některých případech i u jiného vybraného přepravce. Cestující je povinen předem si ověřit v Letenky.com povinnost vyzvednutí zavazadel po absolvování jednotlivých letů na MIX letence.

I. NESPROSTŘEDKOVÁNÍ SMLOUVY O PŘEPRAVĚ, POSTUP PRO VRÁCENÍ CENY

1. V případě, že se Letenky.com nepodaří zprostředkovat cestujícímu smlouvu o přepravě podle části D, bude Letenky.com klienta, který MIX letenku objednával, kontaktovat prostřednictvím kontaktních údajů, které má k dispozici. Letenky.com se pokusí navrhnout alternativní řešení. V případě, že nakonec k uzavření smlouvy o přepravě mezi cestujícím a přepravcem / přepravci nedojde, má klient nárok na vrácení celkové zaplacené ceny za MIX letenku. V případě, že si zvolí možnost nabídnutého alternativního letu nebo jiné kombinace letů do cílové destinace, může dojít ke změně ceny MIX letenky oproti původní ceně. Pokud bude nová cena vyšší než původní, cestující je povinen rozdíl ceny Letenky.com doplatit. Pokud bude nová cena nižší než původní, Letenky.com rozdíl cestujícímu refundují.
2. V případě, že má být cestujícímu podle těchto tarifních podmínek vrácena celková cena nebo část ceny, kterou zaplatil, bude mu platba převedena zpět na platební kartu použitou na uhrazení ceny MIX letenky. V případě, že klient hradil MIX letenku jiným platebním způsobem, nebo není-li možné využít vrácení platby zpět na kartu, bude mu platba vrácena do 14 dnů ode dne zaslání čísla účtu, na který mu má být částka vrácena.

C. VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO PRODEJ UBYTOVÁNÍ

1. Úvodné ustanovení a definování pojmů

- 1) Touto částí všeobecných smluvních podmínek se upravují vztahy mezi klientem a společností Letenky.com, které vzniknou z titulu prodeje ubytování v jednom zařízení jakékoliv kategorie a třídy včetně stanu, karavanu a ubytování v soukromí.
- 2) Pojem "**Rezervace**" znamená objednání nebo rezervaci ubytování pro 9 nebo méně osob.
- 3) Pojem "**Skupinová rezervace**" znamená objednání nebo rezervaci ubytování pro 10 nebo více osob.

2. Způsob rezervace a platby

- 1) Letenky.com provozuje online rezervační systém na portálu www.letenky.com resp. portálu obchodního partnera nabízejícího služby Letenky.com, prostřednictvím kterého má klient možnost vyhledat aktuálně dostupné ubytování podle zadaných požadavků v rezervačním formuláři (místo pobytu, datum příjezdu, datum odjezdu, atd.) a zároveň si na jemu vyhovujícím a vybraném termínu ubytování závazně zarezervovat (dále v této části obchodních podmínek jako "Rezervace"). Letenky.com si u klienta může pravdivost údajů uvedených v Rezervaci telefonicky nebo emailem ověřit. Klient je povinen zkontrolovat si Rezervaci v zaslaném potvrzení a v případě jakýchkoliv nesrovnalostí kontaktovat Letenky.com písemně emailem nebo telefonicky. Za nesrovnalost se považuje i špatně uvedené jméno nebo příjmení. V případě, že si klient takto správnost rezervace nezkontroluje, Letenky.com nezodpovídá za žádnou případní škodu, která by klientovi takýmto jednáním vznikla.
- 2) Každá Rezervace klienta bude považována za nabídku na uzavření smlouvy podle těchto Všeobecných obchodních podmínek. Klient odesláním Rezervace potvrzuje, že si přečetl a obeznámil se s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, s veškerou dokumentací a speciálními podmínkami spojenými s příslušnou Rezervací a souhlasí s právy a povinnostmi v ní obsaženými.
- 3) Po potvrzení Rezervace je klientovi vygenerována a zaslána faktura, kterou je klient povinen uhradit. Cena ubytování, kterou potvrdí systém klientovi při ukončení Rezervace je garantována jen do dne splatnosti uvedeném na faktuře. Možnost prodloužení garance si klient může ověřit na call-centru. Letenky.com si vyhrazuje právo odmítnout vystavit poukaz (dále jen "voucher") v případě, že za cenu ubytování uvedenou na faktuře nebude možné z důvodu systémové chyby poukaz vystavit. V případě, že z důvodů uvedených v předchozí větě není možné voucher vystavit, Letenky.com neprodleně klientovi na základě jeho žádosti zaplacené peněžní prostředky vrátí. V předmětné žádosti je klient povinen uvést: Rezervační číslo, číslo faktury, číslo účtu, na který si přeje předmětnou částku vrátit. Letenky.com o výskytu systémové chyby klienta neprodleně informuje. V případě, že klient do doby, která je stanovena na faktuře jako den splatnosti a současně podle části E článku II bodu 2 těchto podmínek neuhradí fakturu, Rezervace klienta bude Letenky.com automaticky zrušena bez jakéhokoliv nároku klienta na náhradu škody.
- 4) Klientova Rezervace na ubytování se nemůže vztahovat na více než 9 osob. V případě Skupinové rezervace je klient povinen kontaktovat Letenky.com za účelem obeznámení se s osobitými podmínkami vztahujícími se k takéto skupinové rezervaci. Pokud se klient pokusí obejít Skupinovou rezervaci způsobem rozdělení skupiny na vícero rezervací, tak aby se každá rezervace vztahovala na 9 nebo méně osob, hotel je oprávněn uložit klientovi poplatky za skupinové zrušení pobytu nebo jiný poplatek, za jejíž úhradu je klient zodpovědný. Letenky.com je oprávněn zrušit rezervace, které se pokoušejí obejít Skupinové rezervace. Skutečnost, zda jde o obcházení Skupinové rezervace posuzuje výlučně Letenky.com. Požadavky na Skupinovou rezervaci může klient zaslat emailem na info@letenky.com.
- 5) Pouze dobromyslné rezervace budou považovány za Rezervaci klienta. V případě, že existuje důvodné podezření, že některé Rezervace byly provedeny v úmyslu obsadit a držet vícero volných termínů stejným klientům, přičemž vzhledem ke klientem zvolené kombinace vybraných letů v rezervacích není fyzicky možné využít klientům všechny z nich, Letenky.com nejprve klienta na tuto skutečnost upozorní a v případě, že nedojde ze strany klienta v určené době k

nápravě, Letenky.com si vyhrazuje právo předmětné Rezervace zrušit.

- 6) Klient je zodpovědný za správnost všech údajů poskytnutých Letenky.com. Klient se zavazuje uhradit všechny poplatky, které vzniknou v případě poskytnutí nesprávných údajů. Titul, jméno, datumy narození dětí se musí shodovat se zápisem uvedeným v cestovním pasu nebo/a občanském průkazu. Pokud údaje v potvrzení Rezervace nejsou správné, klient se zavazuje neprodleně o tom informovat Letenky.com.

3. Voucher

- 1) Letenky.com vystaví klientovi voucher, který obsahuje Rezervační číslo. V případě, že klient zruší Rezervaci, je povinný voucher vystavený na ubytování, které bylo zrušené Letenky.com vrátit. V případě, že klient takýto voucher nevrátí, je zodpovědný za jeho použití nebo případné zneužití.
- 2) Letenky.com fakturuje klientovi cenu za počet nocí uvedených ve voucheru nebo na faktuře uvedené obchodním partnerem Letenky.com (podle toho, na kterém dokumentu je uvedený vyšší počet nocí) bez ohledu na počet nocí, které byly v skutečnosti klientem využity. O podmínkách zaplacení jenom skutečně využitých nocí je klient povinný se informovat u Letenky.com telefonicky nebo emailem. Pokud klient opustí hotel dříve, některé hotely zejména v USA a Kanadě, účtují cenu za všechny noci, které byly rezervované nebo dodatečný fixný poplatek k počtu nocí, které byly v skutečnosti využité. Za účelem vyvarování se případným sporům o poplatcích, klient je povinný zajistit od hotelu písemné potvrzení o datu a čase odjezdu pokud klient odchází z hotelu dříve než byl datum uvedený na potvrzené Rezervaci.
- 3) Na vouchru bude kromě detailů pobytu, uvedené i jméno místního zástupce a referenční číslo řídicího zástupce.
- 4) Pro hotely v USA/Kanadě platí, že pokud Rezervace se vztahuje na více než jeden pokoj a pokud cestující mají různé jména, všechny jména cestujících musí být vytisknuté na poukazu. Jména jako "TBA" nebo "X a skupina" nebudou akceptované. Pokud cestující budou přicházet v různém čase, každý z cestujících musí mít vlastní poukaz. Cestujícím může být účtován pobyt přímo hotelem pokud cestující nebude mít s sebou voucher k Rezervaci.
- 5) Pokud cestující nepředloží platný voucher na recepci hotelu, tak hotel může a cenu za ubytování a poplatky účtovat přímo cestujícím.

4. Informace

- 1) Letenky.com vyvíjí v spolupráci s partnery maximální úsilí k tomu, aby poskytoval jenom správné informace a správy o hotelech. Letenky.com nenesou zodpovědnost za jakoukoliv škodu pokud by se prokázalo, že informace nebo správy o hotelech jsou nesprávné nebo neúplné.

5. **Zodpovědnost**

- 1) Letenky.com při zabezpečení ubytování jedná a vystupuje výlučně jako sprostředkovatel. Z tohoto důvodu Letenky.com nenes zodpovědnost za osobnou újmu, chorobu, škodu na majetku, jinou ztrátu, výdaje jakékoli povahy, které vznikli přímo nebo nepřímo z důvodu jednání hotelu nebo jiného dodávatele služeb poskytujícího nebo vykonávajícího službu rezervovanou prostřednictvím Letenky.com.
- 2) Ve výjimečných případech klientům vybraný hotel není schopen akceptovat potvrzenou Rezervaci. Letenky.com vždy vyvine maximální úsilí k tomu, aby předcházel situacím uvedeným v předchozí větě. Pokud taková situace nastane, Letenky.com bude hledat jiné vhodné alternativní řešení tak, aby bylo klientovi poskytnuto ubytování minimálně ve stejném standardu a s co nejvíce podobným umístěním jako ubytování rezervované na základě Rezervace. Pokud i přes úsilí vynaložené Letenky.com nemůže poskytnout klientovi alternativní ubytování dle předchozí věty, avšak klient souhlasí s ubytováním nižší kvality, má klient právo na přiměřenou slevu z ceny ubytování. Pokud klient nebude souhlasit s ubytováním nižší kvality, má právo odstoupit od smlouvy a budou mu vráceny všechny uhrazené finanční prostředky za Rezervaci ubytování.
- 3) Letenky.com tímto vyhlasuje, že jakékoliv hodnocení ubytovacích zařízení uvedené v informacích o hotelech (např. hvězdičkové označení hotelu) nebyli vykonány a nemusí být v souladu s vyhláškou Ministerství hospodářství České republiky č. 501/2006 Sb., kterou sa upravuje kategorizace ubytovacích zařízení a klasifikační znaky na jejich zařazování do tříd.

6. **Rezervace hotela**

- 1) Doplnující požadavek na hotel jako např. susedící nebo propojené, kuřácké a nekuřácké pokoje budou přijaty, ale Letenky.com nemůže garantovat jejich splnění. Pokoje pro handicapované mají obvykle zabezpečený přístup s vozíkem, ale nejsou nutně vybaveny prvky pro vážně tělesně postižené.
- 2) Pokud klient požaduje dodateční noc v hotelu na již potvrzené Rezervaci, klient je povinen upravit původní Rezervaci a ne objednávat dodatečné noci jako novou položku.
- 3) V hotelech z času na čas probíhají renovační práce, přičemž hotel vykoná všechny dostupné kroky k tomu, aby omezil rušení svých hostů. Pokud hotel provádí renovaci během pobytu svých hostů, klient není oprávněn požadovat refundaci kupní ceny.
- 4) Pokud Letenky.com je osobitně informována o renovačních pracích, tyto informace budou poskytnuty klientovi. Klient bere na zřetel, že informace o renovaci hotela mohou být změněny, přičemž o těchto změnách Letenky.com nebude vždy informována. Letenky.com nenes zodpovědnost za stížnosti týkající se renovačních prací, které nejsou ve shodě s informacemi, které byli Letenky.com poskytnuty.
- 5) Ve většině hotelů je možné ubytování nejdříve o 14 00 hod, ale v některých zemích zejména v USA to může být i později než o 16 00 hod. Letenky.com může garantovat jenom první noc z

Rezervace (pokud není jinak uvedeno v době jejího potvrzení); Hotely jsou oprávněny uvolnit pokoje (zrušit rezervace) pokud se klient neubytuje do 05 00 hod. (místního času) dne následujícího po dni, v kterém měl přijít.

- 6) Třílůžkové a čtyřlůžkové pokoje mohou obsahovat jednu dvoulůžkovou postel a jednu osobitní postel nebo dvě dvoulůžkové postele. V některých hotelech, všechny třílůžkové pokoje sestávají z jedné dvoulůžkové postele a jedné osobitní postele. Většina hotelů nemá v třílůžkových a čtyřlůžkových pokojích k dispozici pro každého hosta postel o rozměru v standardu full size. V případě, že klient požaduje přistýlku, hotel mu může účtovat dodatečný poplatek, který bude klient uhrázet přímo hotelu.
- 7) V USA a Kanadě jsou dvoulůžkové pokoje definovány počtem návštěvníků a ne typem postelí (např. pokud dvoulůžkový pokoj je potvrzen, hotel může poskytovat dvoulůžkový pokoj s jednou postelí jako spolu spící dvě osoby). V Rezervaci klient může požadovat oddělené postele, jakkoli splnění tohoto požadavku Letenky.com nemůže zaručit. Třílůžkové a čtyřlůžkové pokoje nejsou tvořeny samostatnými postelmi, obvykle obsahují dvě dvoulůžkové postele. Většina hotelů nemůže přidat do pokoje přistýlku na to, aby se z hotelového pokoje stal třílůžkový a čtyřlůžkový pokoj, ale umožňují za dodatečný poplatek splatný přímo hotelu využití roztahovací postele. 8. Rezervace nesmí být vyhotovena pod fiktivním jménem za účelem toho, aby klient držel místo. Pokud klient neprovede rezervaci pod správným jménem, od klienta může být požadován poplatek za nečerpání služeb.
- 8) Některé hotely mají odlišné sazby pro použití hotelu jenom počas dne. Takový hotel je možné identifikovat slovním spojením "Day Let" v názvu hotelu. Sazby pro použití hotelu jenom počas dne nebudou použity pro Rezervaci na ubytování přes noc a nezahrnují snídani. Hotel může klientovi při odchodu účtovat řádnou sazbu v případě, že klient zotrvá v hotelu déle než je stanovené podmínkami použití hotelu jenom v průběhu dne.

7. Sazby a poplatky

- 1) Všechny uváděné sazby na faktuře jsou za pokoj (s vlastní koupelnou nebo sprchou pokud není uvedeno jinak) a včetně snídani (pokud není uvedeno jinak), poplatku za službu a státní daně.
- 2) Ceny uvedené v ceníku Letenky.com platné během Specifického období (blíže specifikováno v bodě 10. 1 těchto všeobecných obchodních podmínek) nahrazují ceny mimo Specifického období.
- 3) Pokud klient má zájem o rezervaci pokoje s přistýlkou pro dítě, Letenky.com doporučuje zvolit třílůžkový pokoj. Přistýlka pro dítě bude v takovém případě zpoplatněná sazbou jako v případě tří dospělých. Cenu za dvou dospělých a jedno dítě je možné získat jenom jestli se přidá přistýlka pro dítě k sazbě dvoulůžkového pokoje. Přistýlku pro dítě možno použít v případě, že dítě je starší než 2 a mladší než 12 let (pokud jiný věkový interval není specifikován). Přistýlka pro dítě nebude dostupná, pokud věk dítěte není specifikován v době Objednávky a Letenky.com bude účtovat cenu za tři dospělé osoby v třílůžkovém pokoji. Dětská postel pro nemluvnata je vhodná jen pro děti mladší 2 let.

- 4) V některých hotelech není možné zajistit dodateční detskou přistýlku a dítě je ubytováno bezplatně nebo za sníženou cenu. V takovém případě snídaně pro dítě budou účtovány hotelem a klient je povinen cenu snídaně uhradit hotelu při odjezdu. Pokud klient požaduje pro dítě vlastní postel, klient je povinen požadovat třílůžkový pokoj přičemž sleva na dítě v takovém případě nebude poskytnuta.
- 5) V případě, že hotel uloží poplatek za energii nebo rekreační poplatek, host je povinen takový poplatek zaplatit přímo hotelu.
- 6) V případě, že hotel uloží místní poplatek za telefonickou službu (umožnění hostům provádět neomezené místní hovory z jejich pokojů), host je povinen takový poplatek zaplatit při opouštění hotelu.
- 7) Jakékoliv podporné akce obsahující ubytování zdarma nebo za slevněnou cenu v případě ubytování na stanovené období se neuplatňují během Specifického období.
- 8) Některé hotely mají plovoucí veřejné ceny, které se mění každý den. Letenky.com nebude refundovat finanční prostředky ani akceptovat jako důvod neuhrazení platby skutečnost, že sazby Letenky.com jsou téměř stejné nebo vyšší než veřejné ceny hotelu.
- 9) Většina z hotelů na případné krytí vedlejších výdajů požaduje od klienta při ubytování poskytnutí kreditní karty. V případě, že klient kreditní kartou nedisponuje, hotel může požadovat od klient hotovostní zálohu. Všechny dodateční výdaje způsobené klientem musí být zaplacené klientem přímo hotelu před jeho odjezdem. Letenky.com nenesou zodpovědnost za poplatky účtované hotelem osobně hostovi.
- 10) Smlouvy mezi hotely a dodavateli služeb jsou uzavírány pro účely poskytování ubytování pro rekreační účely. Pokud se v době příjezdu zjistí, že host je z firmy, přičemž tato firma má již uzavřenou korporátní smlouvu s hotelem, hotel nebo dodavatel služeb je oprávněn účtovat klientovi plnou cenu ubytování ve smyslu smlouvy uzavřené mezi hotelem a příslušnou firmou. Letenky.com, resp. dodavatel služeb nebo hotel nenesou odpovědnost v případě, že klientovi nebude poskytnuta zlevněná cena ubytování na základě zvláštní smlouvy uzavřené mezi hotelem a firmou.

8. Specifické informace o zemích

- 1) Hotely v Severní Americe akceptují jen hosty starších 21 let, pokud není doprovázen dospělou osobou.
- 2) Ryokany jsou japonské hotely tradičního stylu založené na tradiční architektuře. Dodržování místních japonských zvyků (jako například oblékání Kimona a neobouvání se) je povinnost, jídla jsou japonské a zaměstnanci mají kromě japončiny slabé jazykové znalosti.
- 3) Turisté při návštěvě Ruska přijíždějící do jejich prvního hotelu jsou povinni zaplatit turistickou daň.

9. Specifická období

- 1) Specifickými obdobími se rozumí např. období, během kterého se v místě ubytování nebo jeho blízkém okolí koná veletrh nebo období náboženský svátků, Nový rok, významní sportovní události a pod. (dále jako "Specifická období"). Během Specifických období ceny nabízené rezervačním systémem Letenky.com mohou být vyšší jako veřejné ceny hotelů.
- 2) Dodateční hotelové poplatky během Specifických období mohou být oznámeny v čase potvrzení Rezervace. Klientovi může být v takovém případě oznámen datum do kdy je možné Rezervaci zrušit. Pokud klient nezruší Rezervaci včas, je povinen zaplatit všechny poplatky podle těchto podmínek.
- 3) Některé hotely nebudou akceptovat změny v Rezervaci pokud Rezervace na Osobitní období byla již raz potvrzena. Letenky.com o této skutečnosti klienta upovědomí.
- 4) Některé hotely během konání veletrhů vyžadují rezervaci ubytování na celou dobu konání veletrhu. O této skutečnosti bude klient upovědoměn v čase Rezervace. V případě Rezervace ubytování na období trvání veletrhu se může vyžadovat opětovné potvrzení Rezervace klientem. V případě opětovného potvrzení Rezervace klientem je klient povinen uhradit cenu ubytování za celý čas trvání veletrhu bez nároku na jakoukoliv refundaci i v případě, že klient takovou rezervaci požaduje zrušit.

10. Storno/Zrušení Rezervace

- 1) V případě, že klient zruší Rezervaci, Letenky.com zašle klientovi potvrzení o její zrušení. Klient je povinen informovat Letenky.com o nepřijetí tohoto potvrzení, protože v opačném případě od klienta může být požadován poplatek za nečerpání služeb.
- 2) Klient je povinen uhradit Letenky.com všechny ztráty, náklady, škody, poplatky a výdaje, které vznikli Letenky.com jako důsledek zrušení Rezervace provedené klientem včetně administrativního a/nebo zpracovatelského poplatku podle bodu 2 článku II části E těchto podmínek.
- 3) Rezervace zaplacená/nezaplacená vztahující se na Specifické období nemůže být zrušená bez poplatků nebo změněná poté, co byla vytvořena prostřednictvím rezervačního systému na portálu www.letenky.com nebo portálu obchodního partnera nabízejícího služby Letenky.com nebo když márně uplynula lhůta pro zrušení. Pokud jakákoliv část ubytování spadá pod Specifické období, specifické podmínky a související poplatky budou uplatněny na všechny rezervované noci.
- 4) Nezaplacené Rezervace ubytování týkající se jiného než Specifického období lze změnit a zrušit bezplatně nejpozději však 48 hodin před příchodem do hotelu. Pokud faktura nebude uhrazena do dne stanoveného na faktuře a za podmínek uvedených v části E článku II bodu 2 těchto všeobecných podmínek nebo splatnost nebude dále po konzultaci se Zákaznickým servisem prodloužená, Rezervaci Letenky.com automaticky zruší. Za nečerpání služeb nebo zrušení zaplacené Rezervace ubytování jiného než během Specifického období, Letenky.com bude účtovat klientovi a klient je povinen uhradit Letenky.com storno poplatek ve výši ceny

minimálně jedné noci a servisní poplatek za spracování storna, který je účtován dle aktuálního sazebníku poplatků VOP část G. V případě, že klient bude tvrdit, že Rezervaci zrušil přímo v hotelu, poplatek ve výši minimálně jedné noci a poplatek účtován dle aktuálního sazebníku poplatků VOP část G bude klient povinen Letenky.com zaplatit, pokud hotel nebo obchodní partner později spoplatní Letenky.com.

- 5) Pokud Letenky.com vystaví klientovi fakturu na poplatek za nečerpání služeb, ale hotel nebo obchodní partner Letenky.com později potvrdí, že cestující v hotelu zůstal, Letenky.com vystaví klientovi doplňkovou fakturu za dodatečné noci, kterou je klient povinen uhradit.

11. Strava

- 1) Z času na čas Letenky.com v spolupráci s partneři organizuje podporné akce, na základě kterých může klient získat noc zdarma nebo za sníženou cenu, pokud si zakoupí určitý minimální počet nocí pobytu. Příležitostně se v nabídce může uvádět, že strava není zahrnuta v nabídce. Pokud přesto je strava cestujícím odebrána hotelu cenu stravy vyúčtuje přímo cestujícímu, obvykle při odchodu.
- 2) Typ snídaně zahrnutých v ceně pro každý hotel je označen názvy podle následovní tabulky:

Americká

Studený bufet

Kontinentální

Anglická

Teplý bufet

Izraelská

Japonská

Marocká

Pokojová služba kontinentální

Irská

Skandinávská

Skotská

Rozšířený bufet

Čínská

Kontinentální - studená snídaně obvykle podávaná na stole. Minimálně obsahuje chléb a džem s teplým nápojem. Mohou obsahovat šunku, syr nebo ovoce.

Studený bufet - rozšířené kontinentální snídaně, ale se samoobsluhou. Obvykle obsahují složky stejné jako při kontinentální snídani plus studené nápoje, cereální potraviny a šaláty.

Teplý bufet - je stejný jako studený bufet, ale obsahuje dodatečně teplé jídla, minimálně slaninu a vajíčka.

Americká - teplé jídlo, jako slanina a vajíčka podávána na stolech.

Výše uvedené informace slouží jen jako návod a strava se může výrazně měnit z hotelu na hotel.

12. Všeobecná ustanovení

- 1) Právní vztahy založené na základě smlouvy, která byla uzavřena v souvislosti s Rezervací se budou spravovat slovenským právním pořádkem. Všechny spory, které vzniknou na základě nebo v souvislosti se smlouvou uzavřenou na základě Rezervace, včetně sporů o její platnost, výklad nebo zrušení, budou podléhat výhradně jurisdikci slovenských soudů se slovenským jednacím jazykem.
- 2) Letenky.com nenesou zodpovědnost za nemožnost splnit Rezervaci v důsledku ohně, zemětřesení, záplavy, sněhové kalamity, epidemie, exploze, stávků, výtržností, občanských nepokojů, vojny, zásahu Boha, jakéhokoli selhání dopravy, elektrických nebo komunikačních systémů nebo jakýchkoli obdobných událostí, které Letenky.com nemůže ovlivnit. V takových případech Letenky.com vyvine maximální úsilí k tomu, aby klientovi poskytl alternativní ubytování nebo vrátil zaplacené finanční prostředky.

13. Některé specifické podmínky platné pro apartmány a vily

- 1) V případě, že jsou informace dostupné, hodnocení kvality je provedeno podle všeobecního standardu ubytování. Příslušné orgány ne vždy vykonávají pro tyto zařízení hodnocení a tyto hodnocení nejsou ekvivalentní k standardu hodnocení podle hvězdiček používaných pro hotely. Hodnocení slouží jen pro orientaci a mělo by se použít jen jako všeobecní návod a Letenky.com ho nemůže zaručit a garantovat.

Známka 1 - Akceptovatelná celková úroveň kvality. Adekvátní vybavení nábytkem, zařízeními a příslušenstvím.

Známka 2 - Dobrá celková úroveň kvality. Dobrý celkový standard zařízení, služeb a starostlivosti o hosty.

Známka 3 - Dobrá až velmi dobrá úroveň kvality. Dobrý standard údržby a výzdoby. Dostatečný prostor a dobrá kvalita nábytku.

Známka 4 - Výborná celková úroveň kvality. Velmi dobrá starostlivost se zaměřením na detaily.

Známka 5 - Výnimočná celková úroveň kvality. Vysoká úroveň výzdoby, příslušenství a výbavy spolu s výborným standardem efektivity manažmentu a služeb pro hosty. Výborný rozsah příslušenství a osobního přístupu.

- 2) Za jakoukoliv škodu na apartmánu nebo vile nebo majetku v nich je zodpovědná osoba, která ji způsobila a výše škody bude vyúčtována a její úhrada požadována od klienta při odchodu.
- 3) Cestující je povinen se podřídit pravidlům a pořádku stanoveného poskytovatelem ubytování.
- 4) Celkový počet osob (včetně mladistvých a dětí) využívajících ubytování nesmí přesáhnout maximální počet osob uvedených v informacích poskytnutých klientem Letenky.com. V opačném případě přicházejícím hostům může být odmítnut přístup k ubytování nebo mohou být dodatečně zpoplatněni.
- 5) Cestující jsou zodpovědní za zaplacení jakýchkoliv poplatků spojených s použitím zařízení jako například elektrina, plyn, voda, telefon, prádlo, bezpečnostní služba, které budou uloženy poskytovatelům ubytování za použití vybavení.
- 6) Od cestujících bude pravděpodobně požadované zaplacení zálohy při příjezdu do ubytovacího zařízení. Poplatky, které vzniknou během pobytu budou inkasovány z kreditní karty.
- 7) Jakýkoli plán schémy ubytování, který Letenky.com umí poskytnout vychází ze specifikace dodané Letenky.com ze strany poskytovatelů ubytování. Schéma slouží jen jako všeobecní zobrazení ubytování. Skutečná velikost, dizajn, příslušenství, výbava a zařízení se mohou lišit od toho, co je vyobrazováno na pláň schémy.

14. Některá ustanovení o storno podmínkách a doplnění podmínek platné pro vily a apartmány

- 1) Mimo Specifická období, pro Objednávky, které požadují minimální počet nocí pobytu pro každou objednávku (obvykle, ale ne výlučně tři noci, sedm nocí nebo víckrát sedm nocí) poplatek rovnající se částce ne menší než 25% z ceny Rezervace bude uložen za zrušení Objednávky, které bylo vykonáno dříve než 9 dní před datem příjezdu.
- 2) Za zrušení Rezervace provedené později než 8 dní před datem příjezdu bude klientovi uložen Poplatek ve výši 100% z ceny Objednávky a klient je povinen ho uhradit.
- 3) Pokud počet rezervovaných apartmánů je klientem mezitím snížen, takové jednání klienta se považuje za zrušení Rezervace příslušných apartmánů, přičemž se uplatní podmínky pro storno resp. zrušení Rezervace. Letenky.com se vždy snaží zařídit daný požadavek bez poplatku, ale Letenky.com se za její bezplatné vybavení nemůže zaručit.
- 4) Žádný poplatek nebude účtován za doplnění délky pobytu uvedeného v Rezervaci, pokud bude provedené dříve než tři dny před datem příjezdu. Poplatky, které se uplatní při změnách provedených do tří dní ode dne příjezdu budou uvedené na Rezervaci.

D. VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ POJIŠTĚNÍ, TRANSFERŮ A PARKOVACÍCH KARET

1. Zprostředkování pojištění

1. Letenky.com je na základě Smlouvy o zprostředkování uzavřené mezi Letenky.com a pojišťovnou Generali Poist'ovňa, a. s., odštěpný závod Európska cestovná poisťovňa, se sídlem Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava. Zapsaná v obchodním rejstříku Okresního soudu Bratislava I, oddíl: Sa, vložka č.: 1325/B, IČO: 35 709 332, DIČ: 2021000487, IČ DPH: SK2021000487 (dále jako "pojišťovna") oprávněna zprostředkovat a uzavírat pro klienty smlouvy o cestovním pojištění. Poistní smlouva se považuje za uzavřenou dnem, kdy na účet Letenky.com byla poukázána celá částka pojistného. Obsah pojištění si stanovuje klient v rezervačním procesu na internetovém portálu Letenky.com resp. portálu obchodního partnera nabízejícího služby Letenky.com. Přesný rozsah krytí a podmínky jsou uvedeny ve Všeobecných pojistných podmínkách pojišťovny a Smluvních dojednáních pojišťovny pro cestovní pojištění, které jsou dostupné na internetovém portálu letenky.com resp. portálu obchodního partnera nabízejícího služby Letenky.com. Klient po uzavření pojistní smlouvy obdrží Potvrzení o uzavření pojistní smlouvy, kartu klienta, Všeobecní pojistní podmínky pojišťovny a Smluvní dojednání pojišťovny pro cestovní pojištění.

2. Klient bere na zřetel, že pojistný vztah vzniká přímo mezi klientem a pojišťovnou. V jednání o odškodnění pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu ke klientovi a Letenky.com nepřináležející posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Klient tímto bere na zřetel, že jakékoli nároky plynoucí z pojistného vztahu si bude uplatňovat přímo u pojistitele.

2. Prodej cestovních lístků na transfery

1. Transfer – přepravní služba osoby a případně jejího osobního zavazadla prostřednictvím autobusového, vlakového, lodního či automobilového dopravního prostředku, na kterou Letenky.com zprostředkovává prodej cestovních lístků.
2. Podmínky přepravy včetně časového rozvrhu transferu určuje konkrétní přepravce, který transfer zabezpečuje.
3. Cestovní lístek na transfer je možné zakoupit jako samostatnou službu. Letenky.com jako zprostředkovatel prodeje cestovních lístků zodpovídá pouze za správnost prodeje a vystavení cestovních lístků. Za problémy vzniklé při vykonávání příslušného spoje, na který má cestující zakoupený cestovní lístek, zodpovídá dopravce, včetně zodpovědnosti za zpoždění spoje. 4. Letenky.com klientovi doporučí, aby si v případě návaznosti transferu, na který si klient zakoupil cestovní lístek, na další služby, např. leteckou přepravu, nechal dostatečnou časovou rezervu a počítal s možností výskytu mimořádných okolností, které mohou způsobit jeho pozdější příjezd na letiště. Pokud klient v důsledku zpoždění letu nestihne transfer, na který má zakoupený lístek, Letenky.com nezodpovídá za toto zpoždění a škody, které jeho následkem klientovi vzniknou. Klient je v tomto případě oprávněn obrátit se s reklamací na

příslušného přepravce, jehož spoj měl zpoždění.

3. Prodej parkovacích karet

1. Letenky.com nabízí i prodej parkovacích karet. Parkovací karty zabezpečují kupujícímu pronájem parkovací plochy na parkování osobního vozidla na určité období. Letenky.com vystupuje jako zprostředkovatel služby parkování na letišti, není jejím poskytovatelem. Objednávku parkovacích karet je možné uskutečnit elektronicky, telefonicky, nebo osobně v pelicantravel.com s.r.o., Nám. SNP 6, 811 06 Bratislava.
2. Parkovací karty mohou být v elektronické podobě, jako online rezervace parkování, nebo v tištěné podobě ve formě papírové kartičky s vyznačenou délkou parkování.
3. Pokud se parkovací karty prodávají na službu „Parkování na letisku Bratislava“, klient si v požadavku na parkovací lístek rezervuje na vlastní zodpovědnost a s časovou rezervou, aby stihl provést transfer na letiště a odevzdat zavazadla. Parkovací karty na službu „Parkování na letisku Bratislava“ jsou v elektronické podobě a jsou odesílány po úhradě klientem na jeho e-mailovou adresu. Elektronická parkovací karta obsahuje přesné datum a čas příjezdu a čas odjezdu z parkoviště. Na tuto dobu je parkovací karta zaplacená. Pokud by klient překročil délku parkování, rozdíl v ceně doplatí přímo na místě provozovateli letiště. Transfer z parkoviště na letiště a z letiště je klient povinen oznámit telefonicky dopředu provozovateli dané služby. Kontakt klient dostává k dispozici během rezervace, jakož i po jejím ukončení. V případě parkování u letiště v Bratislavě je při příjezdu na parkoviště nezbytné prokázat se vytištěným parkovacím vouchérem, jinak může provozovatel parkoviště službu odmítnout bez nároku na vrácení již zaplaceného parkovného či náhradu škody. Transfer z parkoviště v Bratislavě na letiště a z letiště na parkoviště je automaticky zahrnut v objednávce elektronické parkovací karty, je zabezpečeným mikrobusem a je k dispozici 24 hodin denně.
4. Letenky.com prodává i parkovací karty používané na parkování na letišti Vídeň (Parkhaus 4, Parkplatz C a Parkplatz Mazur). Parkovací karta se zasílá prostřednictvím pošty na adresu, kterou klient uvede při koupi této parkovací karty. Klient je povinen uvést adresu, která existuje, na kterou je možné tuto parkovací kartu doručit a na které si parkovací kartu vyzvedne. V případě, že parkovací kartu nebude možné doručit na klientem uvedenou adresu nebo si ji klient na této adrese nevyzvedne, a z tohoto důvodu se parkovací karta vrátí zpět odesílateli, Letenky.com si nárokuje účtovat za opětovné doručení parkovací karty klientovi na náhradní adresu, kterou dodatečně poskytne, poplatek 200 Kč. Pokud si za náhradní doručení parkovací karty zvolí osobní odběr v sídle odesílatele a o tomto faktu Letenky.com uvědomí ať už telefonicky nebo prostřednictvím elektronické pošty, poplatek ve výši 200 Kč mu nebude naúčtován. Parkovací karty mají na sobě vyznačenou délku předplacených hodin a svoji celkovou platnost. Parkovací karta je jednorázová a nevratná. Parkovací karty na stejné parkoviště je možno libovolně kombinovat a na úhradu jednoho parkování použít více parkovacích karet. Případný zůstatek předplacených hodin po jednom použití karty propadá. Platí od data, které je vyznačeno na kartě. Letenky.com nenesou odpovědnost za škody způsobené nesprávným použitím karty. V případě potvrzené nefunkčnosti parkovací karty správou parkoviště, vzniká zákazníkovi nárok jen na vrácení sumy, kterou cestovní kanceláři za parkovací kartu uhradil. Nevzniká mu nárok na žádné další plnění v souvislosti s nefunkčností nebo nevyužitím parkovací karty. Správce parkoviště si vyhrazuje při snížené kapacitě parkovacích míst v prostorách na parkování, během stavebních prací na letišti Vídeň, právo na případné přesměrování vozidel na jiné parkovací plochy.

Zakoupení parkovací karty není garancí volného místa na stání auta ve vybraném parkovacím sektoru!

5. Reklamací funkčnosti parkovací karty je nutno podat okamžitě při zjištění závady přímo na letišti u pracovníka správy parkoviště v pokladně "Kassa" v přízemí poschod'ových garáží č. 4 – Parkhaus 4. U parkoviště Mazur je reklamací nutno podat v pokladně, která se nachází vpravo u vchodové rampy. Případné dodatečné reklamace mohou být v případě parkovacích karet v tištěné podobě provozovatelem zamítnuté kvůli nemožnosti kontroly stavu parkovací karty přímo na místě. Letenky.com nenese odpovědnost za nesprávnou manipulaci s parkovací kartou. Letenky.com jako zprostředkovatel služby nenese zodpovědnost za nefunkčnost parkovací karty, která nebyla způsobená jejím zaviněním. Pokud klient z různých důvodů nemůže reklamovat parkovací kartu přímo na místě parkování, může podat reklamací i dodatečně prostřednictvím Letenky.com a to způsobem uvedeným v části E. **SPOLEČNÉ USTANOVENÍ VŠEOBECNÝCH SMLUVNÍCH PODMÍNEK PLATNÝCH PRO PRODEJ LETENEK, UBYTOVÁNÍ, ZPROSTŘEDKOVÁNÍ POJIŠTĚNÍ A PRODEJ JINÝCH PRODUKTŮ/SLUŽEB, č. V. Reklamační řízení.** V případě, že byla nefunkčnost parkovací karty způsobená emitentem těchto karet, cestovní kancelář postoupí reklamací parkovací karty subjektu zodpovídajícímu za vydání parkovací karty.
6. Parkovací karty v tištěné podobě je potřebné využít do doby platnosti, která je na nich uvedena. Elektronické parkovací karty jsou platné na přesné data a časy na nich uvedené. V případě elektronických parkovacích karet je stornování možné do 3 dní před začátkem platnosti parkování. Parkovací karty v tištěné podobě je možné stornovat nejpozději 6 měsíců před ukončením platnosti parkovací karty. Elektronické parkovací karty se stornují zasláním žádosti o storno na e-mail: parkovanie@letenky.com, parkovací karty v tištěné podobě zasláním žádosti o storno písemně na adresu pelicantravel.com s.r.o., Nám. SNP, 811 06 Bratislava společně se zasláním parkovací karty. Bez obržení parkovací karty v tištěné podobě není možné tento typ parkovacích karet stornovat. Náklady na zaslání žádosti o storno a parkovací karty snáší klient. Klientovi bude zaplacená suma za parkování vrácena jejím zasláním na účet, ze kterého byla parkovací karta hrazena. Poplatek za storno parkovací karty, či už v elektronické, nebo tištěné je 670 Kč/parkovací karta. V případě, že parkovací karta byla součástí objednávky klienta, ve které byla zahrnuta letenka, nebo ubytování a tyto služby byly z důvodu na straně leteckého dopravce nebo dodavatele ubytování:
 - a) zrušené a klient se rozhodne z tohoto důvodu parkovací kartu stornovat, poplatek za stornování si Letenky.com neúčtuje;
 - b) změněné tak, že se prodlouží potřebná doba parkování nad rámec objednané parkovací karty, klient může buď parkování stornovat bez toho, aby mu byl účtován poplatek za stornování ze strany Letenky.com, nebo si může dobu parkování na příslušném parkovišti prodloužit za poplatek dle délky prodloužené parkovací doby;
 - c) změněné tak, že je zachována doba parkování dle původní objednávky a je jen potřebná změna data. Letenky.com zdarma klientovi na jeho požádání dobu parkování změní;
 - d) změněné tak, že se doba parkování zkrátí, klientovi se nevrací alikvótní částka za parkování a storno parkování je možné jen za poplatek.

4. Ubytování - booking.com

1. Objednávka ubytování přes záložku Hotely, nebo prostřednictvím odkazů na objednávku ubytování jako doplňkové služby ve Správě objednávky, nebo dále prostřednictvím klientovi zaslaných e-mailů ke stávající objednávce jiných služeb, se uskutečňuje prostřednictvím společnosti Booking.com B.V., která globálně zprostředkovává objednávky ubytování. Celá objednávka i platba probíhá v rezervačním systému této společnosti a Letenky.com nemají přístup k těmto objednávkám klientů ani k údajům o platbě, samotném poskytnutí služby obsažené v objednávce či údajům o dalších dodatečně dokoupených produktech/službách spojených s ubytováním. V reklamačním řízení týkajícím se této objednávky ubytování a jiných služeb jsou Letenky.com klientům pouze nápomocné při komunikaci, nemají oprávnění jednotlivé reklamace rozhodovat. Takové oprávnění má pouze společnost Booking.com B.V. a její obchodní partneři – dotyčné ubytovací zařízení a případně poskytovatelé dalších objednaných služeb. Letenky.com nenesou odpovědnost za proces objednávky ubytování a dalších služeb včetně platby za objednané služby, ani za řádné poskytnutí těchto služeb či případné další skutečnosti vzniklé ve spojitosti s objednávkou ubytování. Letenky.com nejsou oprávněné poskytovat potvrzení o takto uskutečněných objednávkách, o ty je nutné požádat společnost Booking.com B.V. nebo samotné poskytovatele ubytovacích a dalších služeb.

E. SPOLEČNÉ USTANOVENÍ VŠEOBECNÝCH SMLUVNÍCH PODMÍNEK PLATNÝCH PRO PRODEJ LETENEK, UBYTOVÁNÍ, ZPROSTŘEDKOVÁNÍ POJIŠTĚNÍ A PRODEJ JINÝCH PRODUKTŮ/SLUŽEB

1. Doručování

1. Letenky a ostatní produkty budou vystaveny a odeslány klientovi po jejich úhradě, čímž se rozumí připsání celkové sumy za produkt včetně všech dalších objednaných služeb a slev na účet Letenky.com. Nestane se tak pouze v případě závislé od jiných okolností, které podmiňují jejich vyhotovení a doručení.
2. Letenky a ostatní produkty budou klientům doručovány v závislosti od formy stanovené dodavatelem, kterou není možné ovlivnit následujícími způsoby:
 - i. **E-mailem** - systém automaticky ověřuje možnost vystavení elektronické letenky. Pokud je letenku možné vystavit elektronicky, bude elektronická letenka zaslána výhradně elektronicky prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu, kterou klient zadal při rezervaci letenky. Ostatní produkty a s nimi související dokumentace se zpravidla klientovi zasílá rovněž prostřednictvím e-mailové pošty. Pokud se ovšem Letenky.com nerozhodne doručovat ostatní produkty a s nimi související dokumentaci prostřednictvím kurýra.
 - ii. **Kurýrem v rámci SR** - při této volbě bude klientovi automaticky naúčtovaný poplatek, který je účtovaný podle aktuálního ceníku poplatků VOP část G za doručení letenky kurýrem v rámci SR. V takovém případě je letenka doručena přímo klientovi na jeho adresu v průběhu následujícího pracovního dne po připsání úhrady na účet Letenky.com, pokud se tak stalo podle části E článku II bodu 2 těchto podmínek, v případě doručení mimo Bratislavu. Pokud se jedná o doručení v rámci Bratislavy, bude letenka doručena v den připsání platby na účet, pokud se tak stalo podle části E článku II bodu 2 těchto podmínek. Letenky.com nezodpovídá za škody způsobené klientovi pozdním doručením zásilky. Za doručení je zodpovědná externí kurýrní společnost.

Možnost sobotního doručení a doručení do 8:30, resp. 10:30 následujícího dne je za příslušný poplatek, který je třeba ověřit na Zákaznickém servisu.

- iii. **Kurýrem mimo SR** – při této volbě bude klientovi automaticky naúčtován poplatek podle aktuálních smluvních vztahů s kurýrní společností, o kterém bude klient dopředu obeznámen a bude mít možnost rozhodnout se, zda tuto možnost doručení využije. Vybrané země a poplatky za doručení na jejich území jsou uvedeny v aktuálním ceníku poplatků VOP část G za doručení letenky kurýrem do ním uvedené země. Za doručení je zodpovědná externí kurýrní společnost.
3. Klientovou povinností je si minimálně 24 hodin před odletem potvrdit svůj let na Zákaznickém servisu Letenky.com, resp. přímo u letecké společnosti. Pro případ, že by letecká společnost změnila čas odletu nebo let zrušila. Letenky.com nenesou žádnou zodpovědnost za případné zrušené lety leteckou společností nebo se změnou letových časů. V případě změn nebo zrušení letů, které nastanou, resp. budou do Letenky.com společností oznámeny mimo otevírací dobu Letenky.com, případné nastanou-li změny méně než 24 hodin před odletem, je Klient povinen si případnou vzniklou škodu vymáhat přímo od dopravce, u kterého letenku zakoupil. U letů letecké společnosti Lot Polish Airlines je potvrzení potřebné vytvořit nejpozději 72 hodin před odletem.
4. Letenky.com doporučují svým klientům, aby se dostali na letiště včas, tj. minimálně 2 hodiny před plánovaným odletem, pokud není uvedeno leteckým dopravcem jinak. Pro lety z / do Izraele, transatlantické lety a tzv. long-haulové lety, tedy lety na dlouhé vzdálenosti, které si zpravidla každá letecká společnost definuje sama z / do Izraele, je třeba dostavit se na letiště minimálně 3 hodiny před plánovaným odletem.

2. Podmínky úhrady ceny poskytovaných služeb

1. Klient může letenky a ostatní služby Letenky.com uhradit následujícím způsobem:
 - i. **Bankovním PŘEVODEM/ přímým VKLADEM na účet** - na základě systémem automaticky vygenerovaných pokynů k platbě. Pokyny k platbě jsou součástí potvrzujícího emailu zaslaného Letenky.comem o rezervaci letenky. Pojištění nebo jiného produktu či služby. Klient může celkovou sumu uhradit na kterýkoliv účet Letenky.com uvedený v pokynech k platbě. Při platbě je potřebné uvést správný variabilní symbol. Je na zvážení klienta, aby zvolil přiměřený způsob platby tak, aby byla plná fakturovaná suma připisána na jeden z účtů Letenky.com včas, tj. do doby splatnosti uvedené v pokynech k platbě. Pokud z důvodu nesprávného označení nebo neoznačení platby klientem není možná správná identifikace platby, považuje se za čas úhrady čas, kdy byla platba správně identifikována.
 - ii. **PLATEBNÍMI TLAČÍTKAMI jako například PLATBA24** - Tento způsob platby je určen výhradně pro klienty uvedených bank, kteří mají aktivovaný internetbanking. Klienti jsou po uskutečnění platby v internetbankingu příslušné banky přesměrováni zpět na webovou stránku Letenky.com automaticky nebo na základě aktivního kliknutí klientem na link/button zobrazeným přímo příslušnou bankou. V případě, že klient stránku uzavře a nedostane se zpět na stránku letenky.com, může nastat chyba v komunikaci mezi letenky.com a bankou, což může vést k tomu, že platba nebude identifikována systémem portálu letenky.com. Proto doporučujeme klientům vždy počkat až na návrat na stránku letenky.com. V případě, že se klient po úspěšné úhradě nedostane na stránku letenky.com, doporučujeme, aby nás neprodleně kontaktoval. Platba se považuje za uhrazenou od momentu zpětné elektronické vazby o uskutečnění transakce ze

strany banky pro Letenky.com. Pokud náš online systém takovou zprávu z jakýchkoliv důvodů mimo naší moc nedostane, nemáme možnost zkontrolovat úspěšnost transakce a platba se považuje za uskutečněnou až od momentu jejího připsání na účet Letenky.com.

- iii. **PLATEBNÍ KARTOU** – jen pro držitele embosovaných kreditních a platebních karet s nastaveným povolením plateb prostřednictvím online internetového prodeje. Ostatní platební karty nebudou akceptované. V případě, že si klient žádá tento způsob úhrady a objednávku zvolených služeb nebude možné vyplatit platební kartou, bude mu tato skutečnost oznámena telefonicky, nebo prostřednictvím e-mailu agentem

Zákaznického servisu. Klient bere na vědomí, že některé letenky je možné uhradit pouze platební kartou. V případě, že je letenku možné zaplatit pouze platební kartou a možnost úhrady kartou v dané chvíli není na letenky.com možná, v takovém případě Letenky.com nezodpovídá za škody, které klientovi vznikly z neumožnění objednat si letenku. Klient se zavazuje použít na platbu pouze platební kartu, kterou je oprávněn disponovat. Letenky.com neručí za reklamace v případě, že karta bude zneužita a všechny případné související vzniklé škody bude vymáhat od klienta. **V případě, že nebude možné uskutočnit transakci platobnou kartou, klient má možnost uhradit predmetnú čiastku ešte v termíne určenom Letenky.com na niektorý z účtov Letenky.com v súlade s nasledujúcim bodom týchto Všeobecných obchodných podmienok.** V opačném případě bude objednávka produktů/služeb zrušena bez jakýchkoliv nároků klienta na náhradu škody.

- iv. **Dárkovou poukázkou od Letenky.com**, bližší specifikaci naleznete v části A bod I. těchto VOP.

2. Potvrzení rezervace a okamžité platby při volbě způsobu PLATBA KARTOU IHNEDE nebo platebním tlačítkem (PLATBA24) na základě kliknutí na tlačítko „OBJEDNAT A ZAPLATIT“ klient potvrzuje, že neodvolatelně navrhuje koupi vybraného produktu/služby na platební kartu a souhlasí s VOP Letenky.com a s podmínkami dodavatele. Při zvolení platby bankovním převodem/přímým vkladem klient neodvolatelně navrhuje koupi vybraných produktů/služeb momentem zadání příkazu k bankovnímu převodu/přímého vkladu příslušnému bankovnímu ústavu, ve kterém převod zadává/přímý vklad uskutečňuje.
3. Smlouva mezi společností Letenky.com s klientem je uzavřena momentem vystavení/zakoupení objednaných služeb/produktů Letenky.com od příslušných dodavatelů, pokud není uvedeno jinak. Letenky.com může objednané služby/produkty vystavit/zakoupit až po splnění veškerých podmínek ze strany klienta, včetně úhrady z jejich celkové ceny, pokud není uvedeno jinak.
4. Klient je povinen uhradit fakturu řádně a včas, podle termínu splatnosti na pokynech k platbě. Je na zvážení klienta, aby zvolil takový způsob úhrady, aby byla plná fakturovaná suma připsaná na jeden z účtů Letenky.com do termínu splatnosti. Platba je uhrazena momentem připsání celkové sumy uvedené na pokynech k platbě na kterýkoliv účet Letenky.com uvedený v pokynech k platbě, pokud není uvedeno jinak. **Klient bere na vědomí, že ceny některých produktů a služeb mohou být garantované až po vytvoření jejich rezervace, jejich vystavení nebo až po zakoupení samotného produktu/služby u konkrétního dodavatele. Zakoupení a vystavování produktů/služeb se děje až po jejich úhradě klientem.** V případě nedodržení termínu splatnosti si Letenky.com vyhrazuje právo na okamžité zrušení objednávky a rezervace bez jakéhokoli nároku klienta na vymáhání škody způsobené tímto zrušením, resp. na změnu ceny letenky, ubytování resp. jiných poskytovaných služeb.

5. V případě nedodržení výše uvedených podmínek úhrady, resp. pozdní úhrady nebo částečné úhrady bude klientovi při vrácení platby účtován administrativní poplatek, účtován podle aktuálního ceníku poplatků VOP část G. Administrativní poplatek účtován podle aktuálního ceníku VOP část G, bude klientovi účtován i v případě vrácení přeplatku k celkové fakturované částce.
6. Klient souhlasí s tím, aby mu byly pokyny k platbě zaslány e-mailem v elektronické podobě, a taktéž souhlasí s výše uvedeným způsobem jejich vyhotovení. V případě úhrady objednaných produktů/služeb se každá platba, kterou klient provede na účet Letenky.com, započítává nejprve na úhradu příslušenství a následně na úhradu produktů.
7. Letenky.com si vyhrazuje právo pozastavit a/nebo nevykonat platbu přijatou od klienta a tedy odmítnout poskytnutí služeb klientovi v případě, pokud s vynaložením přiměřené péče Letenky.com vyhodnotí platbu jako platbu, kterou pravděpodobně vykonala neoprávněná osoba a/nebo v souvislosti s platbou s vynaložením přiměřené péče Letenky.com existuje podezření, že platba může souviset s legalizací příjmů z trestné činnosti. Letenky.com nenes zodpovědnost za škody způsobené v důsledku odmítnutí z těchto důvodů.
8. Případné refundace Letenky.com vyřídí stejnou formou, jakou byla hrazena samotná objednávka, která se klientovi refunduje.

V případě, že byla objednávka hrazena peněžní formou, budou klientovi nárokovatelné finanční prostředky vráceny peněžní formou převodem nebo na platební karty. Vše se odvíjí od původně použitého způsobu platby.

V případě, že byla objednávka hrazena dárkovým poukazem, budou klientovi nárokovatelné finanční prostředky vráceny ve formě nového dárkového poukazu vystaveného s platností do konce následujícího kalendářního roku. Ostatní podmínky použití dárkového poukazu zůstávají zpravidla stejné jako u dárkového poukazu, který klient použil k úhradě objednávky.

V případě, že byla objednávka hrazena zčásti peněžní formou a zčásti dárkovým poukazem, budou nárokovatelné finanční prostředky vráceny kombinovaně peněžní formou a formou nového dárkového poukazu vytaveného s platností do konce následujícího kalendářního roku. Pokud by refundovaná částka nepřesahovala hodnotu dárkového poukazu, vytvoří se jen nový dárkový poukaz v zůstatkové hodnotě.

3. Osobní údaje

1. Letenky.com oznamuje klientovi, že smyslu ust. § 13 odst. 2 písm. b) zákona č. 18/2018 Z.z. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů bude Letenky.com jako provozovatel v procesu uzavírání smluv zpracovávat osobní údaje klienta bez jeho souhlasu jako dotyčné osoby, protože zpracování osobních údajů klienta bude prováděno v předmluvních vztazích mezi Letenky.com a klientem a zpracování osobních údajů klienta je nezbytné pro plnění ze smlouvy, kterou klient navrhuje uzavřít a v níž zároveň vystupuje jako jedna ze smluvních stran.

2. Klient bere na vědomí, že osobní údaje poskytnuté klientům v procesu objednávky za účelem uvedeným v bodě 1. tohoto článku budou ze strany Letenky.com dále poskytnuty příslušnému dodavateli jako příjemci v závislosti na požadavcích konkrétního příjemce všechny nebo pouze část z nich, a to na účely poskytnutí klientům požadované služby. V závislosti na klientem objednané služby jsou příjemci osobních údajů následující okruhy příjemců, kteří se mohou nacházet i ve třetích zemích:

- letečtí dopravci zajišťující přepravu cestujících
- ubytovací zařízení
- cestovní agentury, cestovní kanceláře
- pojišťovny
- společnosti zprostředkovávající pronájem automobilů a autopůjčovny
- velvyslanectví, konzuláty
- dopravci zajišťující železniční, lodní, autobusovou nebo osobní dopravu
- orgány finanční správy
- kurýrní společnosti

3. V případě, že je klientem fyzická osoba, při objednávce služeb uvádí zpravidla jméno, příjmení, pohlaví, číslo telefonu, mailovou adresu, adresu bydliště, datum narození, při objednávce parkování evidenční číslo vozidla .. Pokud je klientem právnická osoba nebo živnostník, uvádí kromě osobních údajů fyzických osob, které budou objednané služby využívat, navíc fakturační údaje, tj své obchodní jméno, adresu sídla s PSČ, IČO, DIČ, DIČ - tyto nejsou považovány za osobní údaje. V některých případech letecká společnost nebo konzulát či velvyslanectví vydávající víza pro vstup do země, vyžadují povinné doplnění dalších údajů (tzv. APIS údaje, viz definici a podrobný rozpis v části a VPP). V případě, že je na uplatnění právního nároku klienta nezbytné zpracovat zvláštní kategorii osobních údajů týkající se zdravotního stavu klienta, je Letenky.com na základě § 16 odst. 2 písm. f) z.č. 18/2018 Z.z. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, oprávněn tyto údaje zpracovat a poskytnout jejich subjektům, vůči nimž se nárok uplatňuje (zpravidla letecká společnost, pojišťovna). Toto se děje pouze na výslovnou žádost klienta a po zaslání příslušné zdravotní dokumentace klientem. Letenky.com neodpovídá za následky v případě, kdy klient potřebné údaje či doklady obsahující údaje nedodá alebo ich nedodá včas, a to bez akéhokol'vek nároku na náhradu škody, ktorá by klientovi v dôsledku tejto skutočnosti vznikla.

4. Osoba provádějící objednávku vybraných služeb a poskytující osobní údaje všech klientů uvedených v objednávce, zakliknutím příslušného políčka před odesláním objednávky potvrzuje, že je seznámena ve smyslu ust. § 13 ods.12 písm. b) zákona č. 18/2018 Z.z., že Letenky.com zpracuje a uschová ní uvedené osobní údaje dotčených osob, zejména ty, které jsou uvedeny výše a / nebo které jsou potřebné při činnosti Letenky.com v předmluvních vztazích, při plnění smlouvy či jednání o změně smlouvy, odstoupení od smlouvy atd . Zároveň tato osoba prohlašuje, že je oprávněna poskytovat osobní údaje všech dotčených osob, a to na základě jejich zmocnění nebo jejich toto oprávnění vyplývá z právních předpisů (např. Jako zákonnému zástupci). Bez zakliknutí tohoto potvrzení klientem nelze uzavřít smlouvy, na uzavření kterých dává tato osoba vytvořením objednávky návrh.

5. Klient v případě telefonického kontaktování společnosti Letenky.com souhlasí s nahráváním hovoru společností Letenky.com a zpracování osobních údajů pro ochranu oprávněných zájmů Letenky.com a za účelem zvyšování kvality poskytovaných služeb. V případě, že během hovoru jsou poskytnuté osobní údaje, které jsou nezbytné pro plnění ze smlouvy, kterou chce klient uzavřít nebo kterou již uzavřel, klient je se skutečností, že hovor je nahráván, seznámen.

6. Osobní údaje dotčených osob budou zpracovávány po dobu nezbytnou k ochraně oprávněných zájmů provozovatele, mezi které patří zohlednění možnosti podání reklamace, přezkoumání v řízení zahájen kontrolními orgány či podání žaloby v občanskoprávním řízení. Letenky.com prohlašuje, že bude zpracovávat osobní údaje v souladu s dobrými mravy a bude jednat způsobem, který neodporuje z.č. 18/2018 Z.z. na ochranu osobních údajů, Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob při zpracovávání osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jako "Nařízení GDPR")., ani jiným obecně závazným právním předpisem a ani je nebude obcházet.

7. Odpovědnou osobou podle § 44 a násl. z.č. 18/2018 Z.z. je ustanoven Michal Marko. Odpovědnou osobu lze kontaktovat prostřednictvím elektronické pošty na adrese dpo@pelikan.sk.

8. Klient má právo na to, aby provozovatel bez zbytečného odkladu opravil nesprávné osobní údaje. S ohledem na účel zpracování osobních údajů má právo na doplnění neúplných osobních údajů. Klient odpovídá za skutečnost, že všechny jím uvedené údaje jsou úplné a pravdivé. Klient prohlašuje, že si je vědom důsledků uvedení nepravdivých údajů, zvláště skutečnosti, že by takové jednání mohlo být klasifikováno jako trestný čin nebo by mohlo být důvodem pro zrušení objednávky nebo rezervace, případně odmítnutí poskytnutí služby ze strany dodavatele, případně důvodem pro neudělení víz. V případě uvedení nepravdivých, resp. neúplných údajů si Letenky.com vyhrazuje právo na okamžité zrušení objednávky služby, resp. úpravu ceny nebo náhradu jakýchkoli škod způsobených uvedením nepravdivých údajů v plné výši. V tomto případě Letenky.com nenesí žádnou odpovědnost za škody, které by klientovi vznikly.

9. Klient má právo na to, aby provozovatel bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se ho týkají, a to při splnění podmínek uvedených v § 23 z.č. 18/2018 Z.z. Dále má klient právo na omezení zpracování osobních údajů dle podmínek uvedených v § 24 z.č. 18/2018 Z.z. Klient má také právo získat od Letenky.com osobní údaje, které se ho týkají a které mu poskytl, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a má právo přenést tyto osobní údaje dalšímu provozovateli, pokud je to technicky možné a pokud se zpracování provádí automatizovanými prostředky.

10. Klient má právo namítat zpracování jeho osobních údajů z důvodu týkajícího se konkrétní situace v případech stanovených zákonem včetně profilování založeného na těchto ustanoveních. Provozovatel nesmí dále zpracovávat osobní údaje, pokud neprokáže nezbytné oprávněné zájmy na zpracování osobních údajů, které převažují nad právy nebo zájmy klienta, nebo důvody pro uplatnění právního nároku.

11. V případě, že před odesláním objednávky klient uděluje zvláštní souhlas pro zaslání akčních nabídek na jeho e-mailovou adresu a zpracování vybraných osobních údajů na vybrané účely přímého marketingu, dále souhlasu s profilováním, uděluje tím souhlas se zpracováním a uschováním jím uvedených osobních údajů podle č. 6. odst. 1 Nařízení GDPR. Tento udělený souhlas se týká zaslání informací za účelem přímého marketingu v oblasti konkrétních klientům zvolených služeb, pro které souhlas uděluje (např. informace o nových produktech, službách, slevách, aktuálních akcích ...), aby je Letenky.com zpracovával ve všech příslušných informačních systémech. Tento souhlas může udělit pouze klient starší než 16 let. Souhlas klient uděluje na jím zvolenou dobu, může jej kdykoli odvolat v plném rozsahu nebo pouze pro jím vybranou oblast. Letenky.com následně po splnění účelu zpracování zajistí neprodleně likvidaci osobních údajů klienta a klienta o tomto informuje. Klient má právo namítat zpracovávání osobních údajů, které se ho týkají, za účelem přímého marketingu včetně profilování v rozsahu, v jakém souvisí s přímým marketingem. Pokud dotyčná osoba namítá zpracovávání osobních

údajů pro účely přímého marketingu, provozovatel dále osobní údaje pro účely přímého marketingu nesmí zpracovávat.

12. Klient je seznámen s tím, že Letenky.com může pověřit zpracováním osobních údajů zprostředkovatele.

13. Klient tímto uděluje Letenky.com souhlas s kopírováním a skenováním úředních dokladů potřebných pro ověření a potvrzení údajů poskytnutých Letenky.com při objednávce.

4. Prohlášení zákazníka

1. V případě jakékoliv služby, které obsahem je také zprostředkování nebo zabezpečení letecké, autobusové, vlakové nebo jiné dopravy, klient tímto prohlašuje, že byl obeznámen se všeobecnými a veškerými tarifními PODMÍNKAMI dopravce a tyto podmínky akceptuje.
2. Klient bere na vědomí, že Letenky.com nenesou žádnou zodpovědnost za okolnosti související s rezervovaným letem nebo jiným cestovním spojením (zpoždění, zrušení, ztráta zavazadel a pod.). Veškeré nesrovnalosti a reklamace týkající se rezervovaného letu či cesty je oprávněn řešit dopravce, který službu zajišťuje.
3. Klient souhlasí s nahráváním přichozích a odchozích hovorů pro vnitřní potřeby Letenky.com za účelem zvyšování kvality poskytovaných služeb.

5. Reklamační řízení

1. Letenky.com přijme reklamace:

- A. prostřednictvím elektronické pošty na emailové adrese info@letenky.com
- B. v písemné formě na adrese sídla Letenky.com
- C. osobně v průběhu otevírací doby zákaznického centra Letenky.com na adrese sídla společnosti
- D. telefonicky

Reklamace musí obsahovat co nejpodrobnější popis konkrétního případu, který klient reklamuje. Klient je povinný přiložit k reklamaci všechny doklady, které má k dispozici, prokazující jím tvrzené skutečnosti, případně jiné podklady dokumentující jeho tvrzení. V případě poškození klienta při čerpání služeb u dodavatele Letenky.com klientovi doporučujeme vyžádat si od takového dodavatele (hotel, letecká společnost, pronajímatel aut a jiné) písemný zápis, který spolu s reklamací Letenky.com doloží. V případě, že klient takovýto zápis mít nebude, potom musí Letenky.com vyžádat vyjádření od dodavatele, což může způsobit zbytečné průtahy při vyřizování reklamace a ztížit prosazení jeho případného nároku.

2. Letenky.com zodpovídají pouze za splnění svých povinností týkajících se rezervace klientem požadované služby/ produktu.
3. O výsledku řízení a vyřízení reklamace bude Letenky.com informovat elektronickým způsobem ihned po vyřízení reklamace, nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy klient reklamaci uplatnil. V

případě elektronicky podané reklamace bude odpověď na reklamaci zaslaná na emailovou adresu, ze které byla reklamace odeslaná. V případě, že byla reklamace uplatněna písemnou formou nebo osobně bude odpověď zaslaná na e-mailovou adresu, kterou klient uvedl v objednávce služby, pokud s klientem nebyl předem domluven jiný způsob.

4. Klient má právo obrátit se na Letenky.com se žádostí o nápravu (e-mailem na info@letenky.com), pokud není spokojen se způsobem, kterým Letenky.com vyřídila jeho reklamaci nebo pokud se domnívá, že Letenky.com porušila jeho práva. Pokud Letenky.com odpoví na tuto záležitost zamítavě nebo na ni neodpoví do 30 dnů od jejího odeslání, teda spor se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může klient podat návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu (také ADR – alternative dispute resolution) určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů dle zákona o č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Orgánem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o zprostředkování služeb a produktů (letenek, zájezdů, ubytování...), smlouvy o zájezdu nebo ze smlouvy o poskytování služeb mezi Letenky.com a klientem je Česká Obchodní Inspekce:

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Štěpánská 15
120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz

Návrh musí obsahovat povinné náležitosti a klient ho podá určeným způsobem, a to vše podle § 20n zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Veškeré informace o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou uvedeny na internetových stránkách www.coi.cz.

5. Pověřené subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou vedeny na seznamu subjektů ADR Evropské komise: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

Klient může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

6. Mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR) může využít klient spotřebitel – fyzická osoba, která při uzavírání a plnění spotřebitelské smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se týká pouze sporů mezi klientem a Letenky.com vyplývajících ze spotřebitelské smlouvy nebo souvisejících se spotřebitelskou smlouvou.

6. Závěrečná ustanovení

1. Doručování písemností mezi klientem a společností Letenky.com se uskutečňuje elektronicky na vzájemně poskytnuté e-mailové adresy nebo poštou. V případě poštovních zásilek platí, že písemnosti adresované Letenky.com se zasílají na adresu uvedenou v záhlaví těchto všeobecných

obchodních podmínek a v případě zásilek kurýrem adresovaných klientovi se písemnosti zasílají na adresu trvalého pobytu klienta nebo na adresu klienta, kterou poskytl Letenky.com za účelem doručování písemností. Pro elektronické doručování písemností adresovaných klientovi platí, že pokud Letenky.com neobdrží chybové hlášení o nemožnosti doručení písemnosti na e-mailovou adresu klienta, považuje se písemnost za doručenu. Pro elektronické doručování písemností adresovaných Letenky.com platí, že písemnost se považuje za nedoručenou od momentu, dokud její přijetí Letenky.com nepotvrdí klientovi zpětnou e-mailovou zprávou. Pro doručování písemností poštou platí, že pokud se doručovaná písemnost vrátí odesílající smluvní straně z jiného důvodu než je chyba na straně odesílatele, je tato písemnost považovaná za doručenu uplynutím třetího dne od vrácení nedoručené zásilky odesílající smluvní straně.

2. Vízové povinnosti a cestovní doklady – Cestující je povinen zkontrolovat si cestovní doklady a vízové povinnosti nejen do cílové, ale také do tranzitní destinace. Informace o všech náležitostech a dokladech, které jsou pro vstup nebo tranzit do dané země povinné, získá klient prostřednictvím kontaktu od Ministerstva zahraničních věcí státu, kterého je občanem (např. pro občany České republiky jsou informace na webových stránkách www.mzv.cz). Letenky.com nezodpovídá za případné škody, které vzniknou klientovi v případě, kdy si zakoupí letenku před tím, než získá platnou vízu do cílové nebo tranzitní destinace a tato víza mu budou po zakoupení letenky zamítnuta resp. neudělena. Letenky.com taktéž nezodpovídá za případné škody, které klientovi vzniknou z nevědomosti o vízových povinnostech, cestovních dokladech a jejich platnosti, resp. jejich nedodržení. Letecké společnosti mají právo klientovi, který nesplňuje všechny vízové povinnosti až do cílové destinace, resp. se neprokáže při check-inu platnými cestovními doklady, odmítnout nástup do letadla a zrušit celou další cestu bez nároku na náhradu jakékoliv škody, která by tak klientovi vznikla.
3. Vyplněním údajů a dokončením rezervace klient prohlašuje, že se s výše uvedenými všeobecnými obchodními poznámkami seznámil, porozuměl jim a v plném rozsahu s nimi souhlasí.
4. Název a adresa orgánu dozoru nebo dohledu: Inspektorát Slovenské obchodní inspekce pro Bratislavský kraj, Prievozska 32, P.O.Box 5, 820 07 Bratislava 27.

F. VŠEOBECNÉ PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY LETECKÝCH DOPRAVCŮ, ČLENŮ IATA

1. Všeobecné přepravní podmínky leteckých dopravců, členů IATA

Poznámka

Pro dopravu cestujících na linkách, u kterých cílové letiště nebo zastávka leží v jiné zemi, než je země odletu, platí Varšavská úmluva, která ve většině případů omezuje zodpovědnost dopravce za usmrcení nebo újmu na zdraví, jakož i za ztrátu a poškození zavazadel. Viz též poznámky s nadpisem "Advice to Unterational passangers on Limitationof Liability" a "Notice of baggage Liability Limitations".

Podmínky dopravní smlouvy

1. Pod výrazem "letenka" používaným v této smlouvě rozumíme letenku a zavazadlový lístek, jejichž součástí jsou tyto podmínky a poznámky; "dopravcem" rozumíme všechny letecké společnosti, které dopravují nebo se zavazují dopravit cestujícího nebo jeho zavazadlo podle této letenky nebo vykonávají jakékoli služby související s touto leteckou dopravou. "Varšavská úmluva" je Úmluva o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě řešící dotazy zodpovědnosti leteckých přepravců podepsaná ve Varšavě 12. října 1929 nebo stejná dohoda pozměněná Haagským protokolem 28. září 1955, a to podle toho, která z nich může být použita.
2. Doprava, uskutečněná podle této letenky, se řídí pravidly a omezeními zodpovědnosti stanovenými Varšavskou úmluvou s výjimkou dopravy, která ve smyslu této dohody není pokládána za "mezinárodní dopravu".
3. Pokud to není v rozporu s výše uvedeným, doprava a jiné služby poskytnuté každým dopravcem se řídí (i) ustanoveními uvedenými v této letence, (ii) platnými tarify, (iii) dopravními podmínkami a příslušnými předpisy dopravce, které jsou jejich součástí (a jsou k dispozici na požádání v kancelářích dopravce), s výjimkou dopravy mezi místem ve Spojených státech amerických nebo Kanadou a kterýmkoli místem mimo jejich území, na které se vztahují tarify platné v těchto zemích.
4. Název dopravce může být na letence uvedený ve zkratce; plný název a jeho zkratka jsou uvedeny v tarifech, dopravních podmínkách, předpisech nebo v letových řádech dopravce; adresou dopravce je letiště odletu vyznačené vedle první zkratky názvu dopravce v letence; smluvní zastávky jsou místa označená v této letence nebo místa uvedená v letových řádech dopravce jako pravidelné zastávky na cestě cestujícího; doprava, která má být vykonána podle této letenky postupně několika dopravci, se považuje za jediný úkon.
5. Při vystavování letenky na linkách jiného leteckého dopravce vystupuje letecký dopravce, který vystavuje letenku, jen jako jeho zprostředkovatel.
6. Jakékoli vyloučení nebo omezení zodpovědnosti dopravce se bude vztahovat na zprostředkovatele, zaměstnance a zástupce dopravce a rovněž na každou osobu, jejíž letadlo použil dopravce na dopravu, jakož i na jeho zprostředkovatele, zaměstnance a zástupce, a půjde v jejich prospěch.
7. Zapsaná zavazadla budou vydána držiteli zavazadlového lístku. Při poškození zavazadla v mezinárodní přepravě se toto musí písemně nahlásit dopravci ihned po zjištění škody, a to nejpozději do sedmi dnů ode dne přijetí zavazadla; při zpoždění musí být stížnost uplatněná nejpozději do 21 dní od vydání zavazadla. Pokud jde o vnitrostátní přepravu, viz tarify nebo přepravní podmínky.
8. Tato letenka je platná pro dopravu po dobu jednoho roku ode dne vystavení, pokud není stanoveno jinak v této letence, v tarifech dopravce, dopravních podmínkách nebo příslušných předpisech dopravce. Cestovné za dopravu podle této letenky podléhá změně před počátkem cesty. Dopravce má právo odmítnout dopravu v případě, že nebylo zapláceno příslušné cestovné.
9. Dopravce se vynasnaží dle svých možností dopravit cestující a zavazadla co nejrychleji; časy uvedené v letových řádech nebo kdekoli jinde nejsou zaručené a netvoří součást této smlouvy. Dopravce se může bez předchozího oznámení dát zastoupit jinými dopravci nebo použít jiné letadlo a může v případě nutnosti změnit anebo vynechat místa přistání uvedená na letence.

Letové rády mohou být zmeneny bez predcházejícího oznámení. Dopravce neodpovídá za stihnutí navazujícího spojení.

10. Cestující se musí podřídit úředním cestovním předpisům, musí předložit výstupní, vstupní a jiné požadované doklady a musí se dostavit na letiště do doby stanovené dopravcem, anebo pokud není tato doba stanovena, dostatečně včas, aby mohly být vyřízeny formalities související s odletem.
11. Žádný zprostředkovatel, zaměstnanec ani zástupce dopravce není oprávněn měnit, upravovat nebo rušit jakékoli ustanovení této smlouvy.

LETY JE TŘEBA VYUŽÍT V PŘESNÉM POŘADÍ, V JAKÉM JSOU VYSTAVENY. V PŘÍPADĚ NENASTOUPENÍ NA KTERÝKOLI ÚSEK LETU NA LETENCE, MÁ LETECKÝ DOPRAVCE PRÁVO NA OKAMŽITÉ ZRUŠENÍ NÁSLEDUJÍCÍCH ÚSEKŮ LETU, BEZ JAKÉKOLI NÁHRADY PŘÍPADNÉ ŠKODY, KTERÁ BY TAKTO KLIENTOVI VZNIKLA. PŘEPRAVCE SI VYHRADUJE PRÁVO NA ZMĚNU/ZRUŠENÍ LETU, A ODMÍTNUTÍ PŘEPRAVY JAKÉKOLI OSOBY, KTERÁ PŘI ZÍSKÁNÍ LETENKY PORUŠILA PLATNÉ ZÁKONY, NEBO TARIFY, PŘEDPISY ČI NAŘÍZENÍ PŘEPRAVCE.

TOTO OMEZENÍ SE NETÝKÁ VĚTŠINY NÍZKONÁKLADOVÝCH DOPRAVCŮ, U KTERÝCH JE MOŽNÉ NEVYUŽÍT PRVNÍ LET A NASTOUPIT AŽ NA DALŠÍ. DOPORUČUJEME VÁM V TOMTO PŘÍPADĚ SE VŽDY NA KONKRÉTNÍ REZERVACI A MOŽNOSTI NEVYUŽITÍ PRVNÍHO LETU INFORMOVAT NA NAŠEM ZÁKAZNICKÉM SERVISU, KDE VÁM NAŠI AGENTI POSKYTNOU PŘESNÉ INFORMACE.

V případě dvojité/duplicitní rezervace si letecká společnost vyhrazuje právo rezervaci zrušit bez jakéhokoli nároku na proplacení škody, která by tímto krokem vznikla. Za duplicitní/dvojitou rezervaci se považuje rezervace zpracovaná v naší společnosti, nebo jiné cestovní agentuře/cestovní kanceláři. Letenky.com v tomto případě nezodpovídá za případné komplikace klienta a taktéž nezodpovídá za náhradu případné škody klienta.

Oznámení pro mezinárodní cestující o omezeném ručení

(Advice to International passengers on Limitation of Liability" a "Notice of baggage Liability Limitations)

Cestujícím na cestě, součástí které je konečná destinace nebo zastávka v zemi jiné, než je země původu, se oznamuje, že ustanovení smlouvy známé jako Varšavská úmluva mohou být použitelná pro celou cestu, včetně jakékoli její části v zemi původu nebo destinaci. Pro tyto cestující na cestě do, z nebo na místo odsouhlasené zastávky ve Spojených státech amerických Dohoda a speciální kontrakty o přepravě promítnuté do příslušných tarifů ustanovují, že ručení určitých přepravců, účastníků těchto speciálních kontraktů, za smrt cestujících nebo jejich zranění ve většině případech prokázaného poškození je omezené tak, že nepřekročí 75 000 USD za cestujícího a že toto ručení až po tuto hraniční částku nebude záviset na nedbalosti ze strany přepravce. Pro tyto cestující, kteří cestují prostřednictvím přepravce, který není účastníkem těchto speciálních kontraktů nebo který na cestě do nebo z nemají zastávku v

odsouhlaseném místě zastávky ve Spojených státech amerických, je ručení přepravce za smrt nebo zranění cestujícího ve většině případů omezeno na přibližně 10 000 nebo 20 000 USD.

Poznámka: Omezení ručení nad 75 000 USD zahrnuje zákonné poplatky a výdaje s výjimkou vnesení nároku ve státě, kde existuje ustanovení o zvláštním přiznání zákonných poplatků a výdajů; v tomto případě bude hraniční hodnotou 58 000 USD bez zákonných poplatků a výdajů.

Oznámení o vládou vybíraných taxách a poplatcích

Cena letenky může zahrnovat taxy a poplatky, které jsou vybírány v letecké dopravě vládními úřady. Tyto taxy a poplatky, které mohou představovat významnou část ceny letecké dopravy jsou buď zahrnuty v cestovním, nebo jsou odděleně uvedeny v rubrikách "TAX/FEE/CHARGE". Zároveň může být cestující požádán o zaplacení tax a poplatků, které ještě nebyly vybrány.

Následující poznámka se nevztahuje na letenky prodané ve Spojených státech Amerických pro přepravu začínající v USA.

Zamítnutí nástupu z důvodu překnihování letu

V zemích, kde jsou v platnosti Kompenzační předpisy pro odmítnutí nástupu, přepravci používají kompenzační plány pro cestující s potvrzenou rezervací, kterým byl zamítnut nástup kvůli nedostupnosti míst z důvodu překnihování letu. Podrobnější informace o těchto plánech jsou k dispozici v kancelářích leteckých společností.

Časy pro odbavení

Časy uvedené na této letence nebo v letovém řádu (pokud jsou uvedeny) představují čas odletu letadla. Časy pro check-in (předodletová registrace), jak je uvádí přepravce nebo letový řád, představují nejpozdější čas, kdy mohou být cestující přijati pro odlet a který zohledňuje čas potřebný na vyřízení všech potřebných formalit. Odlety není možno zdržet kvůli cestujícím a pozdním příchozům a v těchto případech není možné žádné převzetí zodpovědnosti.

Předměty, jejichž přeprava je zakázána

Přeprava níže uvedených nebezpečných předmětů v zavazadle cestujícího je z bezpečnostních důvodů zakázána:

1. Stlačené plyny (zmrazené na velmi nízké teploty; hořlavé, nehořlavé a jedovaté) jako propanbutan, tekutý dusík, kyslík včetně akvalungů.
2. Žíraviny jako kyseliny a zásady, mokré články a rtuť.
3. Výbušniny, munice a pyrotechnický materiál.

4. Zápallné tekutiny a pevné látky - zapalovače a náplně do zapalovačů, zápalky, nátěrové hmoty a ředidla.
5. Radioaktivní materiál.
6. Bezpečnostní schránky a kufříky s nainstalovaným bezpečnostním zařízením.
7. Oxidační látky jako chlorové vápno a peroxidy.
8. Jedy a infekční látky jako insekticidy, herbicidy a živý virový materiál.
9. Jiné nebezpečné předměty jako magnetický materiál, látky dráždivé nebo vzbuzující odpor.

Léky a toaletní potřeby je možné přepravovat v omezeném množství, které je nevyhnutelné a přiměřené délce letu, napr. lak na vlasy, parfémy a léky obsahující alkohol. Mnohé z těchto předmětů mohou být přepravovány jako letecký náklad za podmínky, že jejich obal odpovídá předpisům platným v nákladní letecké přepravě.

Další informace jsou k dispozici na požádání.

UPOZORNĚNÍ NA OMEZENÍ ZODPOVĚDNOSTI ZA ZAVAZADLO

Zodpovědnost za ztrátu, zpoždění nebo poškození zavazadla je omezena, pokud není dopředu deklarována výše hodnoty a zaplacen příslušný poplatek. Pro většinu mezinárodní přepravy (včetně vnitrostátních úseků mezistátních cest) je omezení ručení přibližně 9,07 USD na libru (1 lb = 0,45 kg), tj. 20 USD/kg pro osobně podaná zavazadla a 400 USD na cestujícího. V případě cesty jen mezi místy v USA vyžaduje federální předpis, aby jakýkoli limit na ručení letecké společnosti za zavazadlo byl nejméně 2 500 USD na cestujícího. Pro určité typy položek je možné deklarovat zvýšenou hodnotu. Někteří přepravci nepřebírají žádné ručení za krehké a cenné nebo rychle se kazící předměty. Další informace je možno získat od přepravce.

ZAVAZADLO

Podané zavazadlo: Cestující má obvykle povolenu bezplatnou přepravu podaného zavazadla, přičemž její omezení se mohou lišit podle letecké společnosti, třídy a trasy. Překročení limitu bezplatné přepravy může být zpoplatněno. Bližší informace získáte u své cestovní kanceláře nebo letecké společnosti.

Příruční zavazadlo: Cestující má obvykle povolenu bezplatnou přepravu podaného zavazadla, přičemž její omezení se mohou lišit podle letecké společnosti, třídy a trasy a typu letadla. Doporučuje se omezit množství příručních zavazadel na minimum. Bližší informace získáte u své cestovní kanceláře nebo letecké společnosti. Další informace a odkazy na webové stránky aerolinií najdete na adrese <http://www.iata.org/bags>.

G. SAZEBNÍK POPLATKŮ VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK

1. Informace o servisním poplatku Letenky.com

Společnost Letenky.com si při každé úspěšně vystavené letence účtuje servisní poplatek za vystavení letenkyposkytnutí služeb spojených s uzavřením přepravní smlouvy a zabezpečením letenky, který je součástí ceny letenky av době objednávky je zahrnut do celkové ceny letenky, zobrazené spotřebiteli v nabídce na webstránce, zda v případě offlinové objednávky v nabídce zaslané společností Letenky.com. Tento servisní poplatek není účtován dodatečně. S výškou servisního poplatku je klient seznámen na podklad k úhradě a dokladu o prodeji. Servisní poplatek je v případě splnění zákonných a smluvních podmínek ze strany společnosti Letenky.com nevratný.

Poplatky uvedené v Sazebníku jsou poplatky, které si určuje společnost Letenky.com za uvedené služby a nezahrnují poplatky, které si za danou klientům požadovanou službu účtují dodavatelé jednotlivých služeb (letecký dopravce, ubytovací zařízení aj.). Výše poplatku dodavatele závisí na individuálních podmínkách, jejichž pravidla jsou obsažena v obchodních podmínkách konkrétního dodavatele. Všechny poplatky za služby poskytované společností Letenky.com uvedené v tomto Sazebníku jsou nevratné a nezahrnují DPH, protože zpravidla účtována není. Pokud vzhledem k legislativní požiadavky, DPH účtována je, k poplatkům uvedeným v tomto Sazebníku se DPH přičte v příslušné aktuální účinné zákonné sazbě.

2. Typ poplatku

Jakákoliv ZMĚNA letenky před odletem / po odletu na žádost klienta - např. změna termínu a / nebo destinace (pokud je povoleno leteckou společností), změna jména včetně překlepu či změny jména v případě sňatku klienta (pokud je povoleno leteckou společností) a další povolené změny	1 000 Kč
VOID letenky, kterou lze dobrovolně zrušit v den vystavení za poplatek storna	1 000 Kč
ZMĚNA letenky před nebo po odletu ze strany letecké společnosti, zrušené lety, změna času a podobně STORNO letenky na žádost klienta (pokud je povoleno leteckou společností)	0 Kč
ZMĚNA ubytování - osoby objednavatele nebo jména klienta včetně změny jména v případě sňatku (pokud je povoleno dodavatelem) – na žádost klienta více než 3 dny před nástupem na ubytování	1 000 Kč
ZMĚNA ubytování - osoby objednavatele nebo jména klienta včetně změny jména v případě sňatku (pokud je povoleno dodavatelem) - na žádost klienta 3 dny a méně před nástupem na ubytování	1 350 Kč
ZMĚNA ubytování (termínu, ubytovacího zařízení) na žádost klienta (pokud je povoleno dodavatelem) - na žádost klienta více než 3 dny	1 000 Kč

před nástupem na ubytování	
ZMĚNA ubytování (termínu, ubytovacího zařízení) na žádost klienta (pokud je povoleno dodavatelem) - na žádost klienta 3 dny a méně před nástupem na ubytování e povoleno	1 350 Kč
STORNO ubytování na žádost klienta (pokud je povoleno dodavatelem)	1 000 Kč
STORNO parkovací karty na žádost klienta (platí pro parkování u letiště ve Vídni, Bratislavě a Praze)	670 Kč
Doručení KURÝREM v rámci ČR s doručením do 3 pracovních dní od zaplacení objednávky	110 Kč
Doručení KURÝREM na Slovensko do 5 pracovních dní od zaplacení objednávky	110 Kč
Doručení KURÝREM mimo ČR do Maďarska do 5 pracovních dní od zaplacení objednávky	150 Kč
Doručení KURÝREM mimo ČR do Polska do 5 pracovních dní od zaplacení objednávky	650 Kč
Mimořádné doručení KURÝREM v Rámci ČR s doručením do pracovního dne - objednané musí být předešlý pracovní den do 16:00 hod	Cena po dalšího individuální dohodě
Smluvní pokuta za zaslání svévolně nahoru zaokrouhlené ceny objednávky ze strany klienta	do 150 Kč podle výšky úhrady nad rámec ceny objednávky