

## Cestovní podmínky

Tyto všeobecné obchodní podmínky („VOP“) jsou platné pro vás (dále též „vy“ v různých formách nebo „zákazník“) a společnost Gotogate International AB (dále též „my“ v různých formách) jako provozovatele rezervačního portálu [cz.gotogate.com](http://cz.gotogate.com) (dále jen „portál“). Je žádoucí, abyste se před použitím portálu nejprve důkladně seznámili s těmito VOP. Použitím portálu vyjadřujete svůj souhlas s těmito VOP. V případě, že tyto VOP nepřijímáte, pak vás žádáme, abyste portál nepoužívali a tento web opustili.

Pro provedení rezervace na portálu musíte být starší 18 let a musíte vystupovat jako spotřebitel, který je soukromou osobou. Na rozdíl od podnikatele je spotřebitel fyzickou osobou, jež uzavírá obchodní transakci za účelem, který je převážně mimo rámec její podnikatelské činnosti anebo samostatné výdělečné činnosti.

Provozovatelem portálu a vaším smluvním partnerem pro používání portálu je:

### **Gotogate International AB (Gotogate)**

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sweden

**E-mail:** [info@support.cz.gotogate.com](mailto:info@support.cz.gotogate.com)

**Telefon:** +420 296 180 467

Tyto VOP jsou stanoveny následovně:

### **Obsah**

- 1. ROZSAH SLUŽEB**
- 2. REZERVAČNÍ PROCES A KONTAKTNÍ INFORMACE**
- 3. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ LETENEK**
- 4. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ REZERVACE HOTELŮ**
- 5. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRONÁJMU VOZŮ**
- 6. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ REZERVACE VÍCE DRUHŮ SLUŽEB**
- 7. INFORMACE O CESTOVNÍCH DOKLADECH, VÍZECH A ZDRAVOTNÍCH POŽADAVCÍCH**
- 8. NAŠE VLASTNÍ SLUŽBY**
- 9. POPLATKY A PLATBY**
- 10. REKLAMACE**
- 11. PRÁVA ZÁKAZNÍKŮ VYPLÝVAJÍCÍ Z NAŘÍZENÍ EU**
- 12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU**
- 13. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ**
- 14. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

### **1. ROZSAH SLUŽEB**

#### **1.1. Zprostředkování cestovních služeb**

**1.1.1.** V souvislosti s letenkami, pojištěním a službami pronájmu vozu nabízenými na portálu (dále společně jen „cestovní služby“) jednáme výlučně v postavení zprostředkovatele. V tomto smyslu jsou naše úloha i povinnosti omezeny na zprostředkování cestovních služeb, které budou poskytnuty třetími stranami, jako jsou letecké společnosti, cestovní kanceláře, hotely, pojišťovatelé, půjčovny automobilů a jiní poskytovatelé služeb (dále jednotlivě uváděni jako „poskytovatel služeb“).

**1.1.2.** V souladu s výše uvedeným smlouva o poskytnutí cestovních služeb (např. přepravní smlouva, pojistná smlouva, smlouva o pronájmu) je uzavírána přímo mezi vámi a příslušným poskytovatelem služeb. Nejsme spoluposkytovatelem cestovních služeb, ani nejsme stranou smluvního vztahu vzniklého mezi vámi a poskytovatelem služeb.

**1.1.3.** Použitím portálu k nákupu cestovních služeb nás zmocňujete ke zprostředkování styku s příslušným poskytovatelem služeb vaším jménem, včetně zprostředkování platby za tyto cestovní služby, a to za účelem zajištění řádného uskutečnění transakce mezi vámi a poskytovatelem služeb. Cena stanovená pro vybrané cestovní služby může zahrnovat provizi za služby poskytnuté námi ve spojitosti se zprostředkováním smlouvy mezi vámi a příslušným poskytovatelem služeb.

**1.1.4.** Odpovědnost za poskytnutí cestovních služeb zprostředkovaných skrze portál nese výlučně příslušný poskytovatel služeb. V naší úloze zprostředkovatele nepřijímáme žádnou odpovědnost za cestovní služby, jež mají být poskytnuty poskytovatelem služeb, a nečiníme žádná prohlášení ani neposkytujeme žádné záruky (ať vyslovené či

vyvozené), co se týče vhodnosti či kvality cestovních služeb zprostředkovaných portálem. Za případné nároky, které vám mohou vzniknout v souvislosti s poskytnutím anebo neposkytnutím cestovních služeb, vždy odpovídá příslušný poskytovatel služeb.

**1.1.5.** Bude-li vám při rezervaci cestovních služeb nabídnuta možnost zadat zvláštní požadavek (jako např. na dietní nebo zvláštní stravu, zařízení pro zdravotně postižené nebo dětskou sedačku), pak tento požadavek předáme příslušnému poskytovateli služeb. Nepřijímáme však odpovědnost za to, zda poskytovatel služeb vašemu zvláštnímu požadavku vyhoví či nikoli.

## **1.2. Naše vlastní služby**

Kromě zprostředkování cestovních služeb, jak jsou definovány v odst. 1.1 výše, jsou prostřednictvím portálu nabízeny i doplňkové služby (jiné než cestovní služby), za jejichž poskytování zodpovídáme my sami. V souvislosti s těmito doplňkovými službami vstupujete do smluvního vztahu přímo s námi. V každém jednotlivém případě vás budeme informovat, zda a v jakém rozsahu nabízíme naše vlastní služby namísto zprostředkovaných služeb třetích stran.

Naše vlastní portfolio služeb se může čas od času měnit. Některé z našich služeb jsou popsány v čl. 8. Pokud jde o doplňkové služby, které nejsou uvedeny v těchto VOP, jejich podrobný popis společně s informacemi o poplatcích a dodatečných podmínkách rezervace a použití vám budou poskytnuty v průběhu rezervačního procesu.

## **1.3. Platné smluvní podmínky**

**1.3.1.** Tyto VOP se vztahují na zprostředkování cestovních služeb v souladu s odst. 1.1, jakož i na poskytování našich vlastních služeb v souladu s odst. 1.2.

**1.3.2.** Na smlouvu uzavřenou mezi vámi a příslušným poskytovatelem služeb (bod 1.1.2) se vztahují všeobecné obchodní podmínky vydané příslušným poskytovatelem služeb (jako např. přepravní podmínky, podmínky pro transfery, pojistné podmínky atd.). Všeobecné obchodní podmínky příslušného poskytovatele služeb vám budou sděleny v průběhu rezervačního procesu. Vzhledem k tomu, že všeobecné obchodní podmínky poskytovatele služeb mohou zahrnovat ustanovení upravující odpovědnost za škodu, storna, změny rezervací a refundace (jsou-li nabízeny), případně jiná omezení, doporučujeme vám, abyste si je důkladně přečetli.

## **2. REZERVAČNÍ PROCES A KONTAKTNÍ INFORMACE**

**2.1.** V průběhu rezervačního procesu máte k dispozici technické prostředky, které jsou potřebné pro odhalení a opravení případných chyb ve vyplňovaných formulářích před odesláním žádosti o rezervaci. Vaší povinností je zkontrolovat správnost veškerých údajů dříve, než žádost o rezervaci odešlete. Následné požadavky na provedení změn mohou podléhat vysokým dodatečným poplatkům.

**2.2.** V případě požadavku na změnu zakoupených cestovních služeb vás můžeme být nuceni kontaktovat. Z tohoto důvodu musíte zadat správné kontaktní informace, jako např. telefonní číslo a e-mailovou adresu. Také musíte pravidelně kontrolovat, zda jste od nás neobdrželi nějakou zprávu.

Vaší povinností je rovněž zajistit, že od nás můžete přijímat zprávy. Neneseme odpovědnost v případech, kdy od nás neobdržíte zprávu kvůli okolnostem, které jsou mimo naši přiměřenou kontrolu, včetně mj. následujících: (i) vámi poskytnutá e-mailová adresa není správná, (ii) nastavení vašeho e-mailového klienta vám neumožňuje přijímat naše zprávy, nebo (iii) nastavení vašeho e-mailového klienta považuje naše zprávy za nevyžádané.

## **3. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ LETENEK**

### **3.1. Uzavření smlouvy a změny cen**

**3.1.1.** Po zadání vaší žádosti o rezervaci vám potvrdíme její přijetí e-mailem. V tomto okamžiku je mezi vámi a námi uzavřena smlouva o zprostředkování. Pokud do jedné hodiny od zadání vaší žádosti o rezervaci od nás neobdržíte potvrzení a nebudete e-mailem nebo telefonicky kontaktováni některým z našich operátorů, aby vás informoval o problému s vaší rezervací, kontaktujte nás co nejdříve telefonicky pro ověření rezervace.

**3.1.2.** Jakmile vám bude vystavena požadovaná letenka, obdržíte e-mailem potvrzení s číslem letenky. V tomto okamžiku dochází k uzavření závazné smlouvy mezi vámi a leteckou společností.

**3.1.3.** Cena letenek i volná sedadla jsou přidávána na portál přímo příslušnou leteckou společností. Pokud letecká společnost provede změny, jež jsou mimo naši kontrolu (např. změnu ceny, dostupnosti sedadel apod.) a k nimž dojde po zadání rezervace, avšak před platností smlouvy uzavřené s leteckou společností (jak je uvedeno v odst. 3.1.2 výše), smlouva nenabude účinnosti a vám bude vrácena zaplacená částka v plné výši. V takovém případě vás můžeme kontaktovat v běžné pracovní době a poskytnout vám možnost přijmout změnu ceny, nejpozději však do 24 hodin od okamžiku, kdy jsme se o změně ceny dozvěděli, případně první pracovní den následující po této 24hodinové lhůtě.

### **3.2. Informace o rezervačních a přepravních podmínkách**

**3.2.1.** V souvislosti s letenkami nabízenými na portálu jednáme výlučně v postavení zprostředkovatele. Smlouva o

letecké přepravě je uzavírána přímo mezi vámi a příslušnou leteckou společností a my nepřijímáme žádnou smluvní odpovědnost v souvislosti s uskutečněním či neuskutečněním letecké přepravy. Za uskutečnění či neuskutečnění vašeho letu nese výlučnou odpovědnost letecká společnost provozující příslušný let.

**3.2.2.** Před dokončením rezervace se budete moci seznámit s podmínkami příslušné letecké společnosti.

**3.2.3.** Při zprostředkování cestovních služeb poskytovaných leteckými společnostmi nemáme zaručený přístup do jejich rezervačního systému. V takovém případě můžeme jednat vaším jménem při uzavírání smlouvy mezi vámi a leteckou společností. Rovněž vás můžeme požádat, abyste kontaktovali příslušnou leteckou společnost přímo, pokud budete mít jakékoli dotazy týkající se rezervace anebo budete chtít vaši rezervaci změnit či stornovat. Jestliže jste si zakoupili naši službu flexibilní letenky (viz čl. 8), veškeré požadavky na změnu rezervace musí být provedeny prostřednictvím našeho oddělení služeb zákazníkům, jak je uvedeno v bodu 8.1.4. Můžete obdržet dvě potvrzení – jedno od nás a druhé od příslušné letecké společnosti. Jestliže obdržíte dvě potvrzení rezervace, k odbavení použijte potvrzení rezervace zasláné leteckou společností.

**3.2.4.** Níže uvádíme přehled se všeobecnými informacemi o rezervačních a přepravních podmínkách, které jsou ve většíně či menší míře obvykle uplatňovány leteckými společnostmi. Jestliže některá letecká společnost uplatňuje odlišná ustanovení, pak mají převahu nad ustanoveními uvedenými v bodu 3.2.4. V každém případě si proto před provedením rezervace vždy nejprve přečtěte platné podmínky příslušné letecké společnosti.

#### **a. Letové časy a odbavení**

Veškeré letové časy jsou uvedeny v místním čase. Přílety následující den jsou v letovém řádu označeny „+1“.

Uvedené letové časy jsou předběžné a jejich případná změna, jako např. z důvodu nepříznivého počasí, omezení na straně řízení letového provozu nebo provozních omezení na straně letecké společnosti, může být po vystavení letenky oznámena ve velmi krátkém časovém předstihu. Doporučujeme proto, abyste dostatečně dlouho před vaším odletem pravidelně kontrolovali aktualizovaný letový řád.

Stejně tak dodržujte časy odbavení stanovené leteckou společností. Pokud se k odbavení dostavíte pozdě, je letecká společnost oprávněna vám odepřít nástup do letadla. Mějte laskavě na paměti, že některé letecké společnosti doporučují online odbavení prostřednictvím svých webových stránek a za fyzické odbavení na letišti mohou účtovat poplatek.

#### **b. Kombinace jednotlivých letenek**

Kombinace dvou samostatných jednosměrných letenek namísto zpáteční je takto označena již v průběhu zadávání rezervace. Znamená to, že letenky jsou zpracovávány samostatně, a to i v případě storna, změny, narušení letecké přepravy např. z důvodu stávky nebo úpravy letového řádu. Rovněž platí předpisy příslušné letecké společnosti.

Letenky s odlišným číslem rezervace jsou vždy považovány za jednotlivé a na sobě navzájem nezávislé cesty.

#### **c. Letenky s několika segmenty nebo pořadím použití**

Vaše zpáteční letenka nebo jednosměrná letenka se může skládat z několika segmentů. Podle podmínek většiny leteckých společností musí být tyto segmenty použity v určitém pořadí. V opačném případě vás mnoho leteckých společností odmítne přepravit v rámci následného segmentu (např. nevyužitím jednoho segmentu cesty mohou pozbýt platnost zbývající segmenty letenky). Pokud se při zakoupení zpáteční letenky nedostavíte k odletu do cílové destinace, může dojít ke zrušení vašeho zpátečního letu ze strany letecké společnosti.

#### **d. Těhotenství**

Některé letecké společnosti odmítají přepravovat ženy, které při letu do cílové destinace nebo zpět dosáhnou 28. týdne těhotenství. Jste-li těhotná, pak si u vašeho lékaře a letecké společnosti ověřte, zda můžete cestovat.

#### **e. Letenky pro kojence a děti**

Informace o cestování s dítětem bez vlastního sedadla vám sdělí příslušná letecká společnost. Obvykle platí, že u dětí starších 2 let je vyžadováno vlastní sedadlo, zatímco děti ve věku od 0 do 2 let mohou cestovat jako kojenci bez nároku na vlastní sedadlo. Dosáhne-li dítě věku 2 let před koncem cesty, je nutné zarezervovat letenku pro dítě pro všechny etapy cesty. Letenky pro kojence nelze rezervovat před jejich narozením, jelikož jméno a datum narození uvedené na letence se musí shodovat s údaji v jeho cestovním pasu. Neposkytujeme náhradu žádných výdajů v případech, kdy byla od počátku provedena rezervace chybného typu letenky.

#### **f. Děti a mladiství cestující bez doprovodu**

Nezprostředkováváme rezervace letenek pro děti či mladistvé cestující bez doprovodu. Děti a mladiství do 18 let musí cestovat společně s dospělou osobou. Některé země a letecké společnosti zakazují vstup do země dětem a mladistvým do 18 let, pokud necestují v doprovodu opatrovníka. Mějte laskavě na paměti, že některé letecké společnosti vyžadují, aby děti a mladiství do 18 let cestovali s rodnými listem.

#### **g. Ztracená a poškozená zavazadla**

Jelikož vystupujeme jako zprostředkovatel, nepřijímáme žádnou odpovědnost za ztracená či poškozená zavazadla. Jakékoli problémy je nutné neprodleně oznámit zástupci letecké společnosti na letišti.

#### **h. Tranzit a ubytování přes noc**

Obecně platí, že cena letenky nezahrnuje jakoukoli pozemní přepravu ani přenocování v ubytovacím zařízení během cesty. Vaší povinností je ověřit si jízdni řády a ceníky poskytovatelů pozemní přepravy.

#### **i. Časy navazujících spojů při mezipřistání**

Standardní letenky rezervované prostřednictvím portálu mají schválené časy navazujících spojů. Časy navazujících spojů při mezipřistáních jsou vypočteny leteckými společnostmi. Dojde-li ke zpoždění některého letu a následkem toho i ke zmeškání navazujícího spoje, je letecká společnost povinna vám poskytnout potřebnou asistenci, abyste se dostali do konečné destinace (viz odst. 11.1).

Při rezervaci samostatných letenek nenese letecká společnost žádnou odpovědnost za zmeškání navazujícího spoje v důsledku zpoždění. Je tudíž vaší povinností si u letecké společnosti a příslušného letiště ověřit, zda je čas navazujícího spoje dostatečný. Neposkytujeme náhradu žádných dodatečných nákladů vynaložených v souvislosti se zmeškaným navazujícím spojením.

#### **j. Zdvojená rezervace**

Zdvojená rezervace znamená, že u stejné letecké společnosti bylo provedeno dvě či více rezervací pro téhož cestujícího. Pokud byste měli zdvojenou rezervaci, letecká společnost by ji mohla zrušit. Může k tomu dojít v případě, kdy byly rezervace provedeny různými cestovními kancelářemi. Neneseme odpovědnost za storno provedené leteckou společností, ani za odmítnutí refundace z její strany v situacích, kdy existuje podezření na zdvojenou rezervaci.

### **3.3. Letecké společnosti zakázané v EU (černá listina)**

Mějte laskavě na paměti, že některé letecké společnosti mají zákaz provozovat leteckou dopravu v rámci Evropské unie na základě rozhodnutí Evropské komise učiněného v úzké spolupráci s národními orgány dohlížejícími na leteckou dopravu. Tyto letecké společnosti mají zákaz působení v EU, neboť nesplňují bezpečnostní standardy a nepodléhají adekvátní kontrole příslušných orgánů ve své zemi.

Na které letecké společnosti se tento zákaz vztahuje si můžete ověřit na tomto odkazu:

**Černá listina (seznam leteckých společností zakázaných v EU)**

### **3.4. Změny letového řádu a storna ze strany letecké společnosti**

**3.4.1.** Vaše smlouva uzavřená s příslušnou leteckou společností ji může opravňovat ke zrušení nebo změně vaší rezervace. O případných změnách vás budeme informovat, jakmile se o nich dozvíme od letecké společnosti.

**3.4.2.** Letové časy uvedené ve vašem potvrzení rezervace se mohou od data jejího provedení do data odletu změnit. Doporučujeme vám, abyste zjišťovali aktuální informace a kontaktovali leteckou společnost nejméně 72 hodin před plánovaným odletem, a měli tak jistotu, že let (a případné navazující lety) odletí v plánovaných časech. Změny letového řádu letecké společnosti nemůžeme nijak ovlivnit a nepřijímáme žádnou odpovědnost za případné náklady vzniklé v důsledku takových změn.

### **3.5. Změny a storna z vaší strany**

**3.5.1.** Podmínky platné pro změny rezervací letenek (včetně změny jména cestujícího, destinace nebo data cesty) a pro refundaci v případě storna jsou stanoveny příslušnou leteckou společností, jež je vaším smluvním partnerem uskutečňujícím daný let. Jako zprostředkovatel nemůžeme tyto podmínky nijak ovlivnit.

**3.5.2.** Budete-li chtít vaši rezervaci změnit nebo požádat o refundaci v případě storna, můžeme vám nabídnout naši vlastní doplňkovou službu, díky které vám pomůžeme váš požadavek vyřídit za předpokladu, že podmínky letecké společnosti změnu rezervace nebo refundaci v případě storna připouštějí. V průběhu rezervace doplňkových služeb vás budeme informovat o případných dalších podmínkách a poplatcích, které se na ně mohou vztahovat. Alternativně se samozřejmě můžete na leteckou společnost obrátit přímo.

**3.5.3.** Abychom mohli zajistit provedení vámi požadovaných změn, je nezbytné, abyste nám požadavek na změnu sdělili nejpozději 24 hodin před započatím vaší cesty (pouze telefonicky). Pokud jste si zakoupili naši službu flexibilní letenky, související informace naleznete v čl. 8.

S požadavky na změnu v kratší době doporučujeme se obrátit přímo na příslušnou leteckou společnost.

### **3.6. Nedostavení se k odletu**

Tímto nás zmocňujete k tomu, abychom vaším jménem stornovali nevyužitou letenku v případě, že se nedostavíte k odletu, a abychom příslušnou leteckou společnost požádali o případnou refundaci. Můžeme tak učinit, nejsme však k tomu povinováni, a vaše právo žádat refundaci přímo od příslušné letecké společnosti tímto zůstane nedotčeno.

#### 4. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ REZERVACE HOTELŮ

Rezervace hotelového ubytování a služeb prostřednictvím portálu zprostředkovává společnost EAN.com L.P. („Hotels.com“).

Veškeré dotazy týkající se rezervace a požadavky na změnu či storno rezervace musí být proto směřovány přímo Hotels.com. Kontaktní informace Hotels.com naleznete zde:

**Telefonní číslo:** +44 (0)20 3788 4352

**Obchodní podmínky naleznete na webu Hotels.com.**

#### 5. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRONÁJMU VOZŮ

Rezervace pronájmu vozů prostřednictvím portálu zprostředkovává společnost Traveljigsaw Limited („Rentalcars.com“).

Veškeré dotazy týkající se rezervace a požadavky na změnu či storno rezervace musí být proto směřovány přímo Rentalcars.com. Kontaktní informace Rentalcars.com naleznete zde:

**Kontakty na místní pobočky naleznete na webu Rentalcars.com.**

**Obchodní podmínky naleznete na webu Rentalcars.com pod tímto odkazem.**

#### 6. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ REZERVACE VÍCE DRUHŮ SLUŽEB

Portál nabízí možnost spojení a kombinování jednotlivých služeb podle vašich přání (např. letenky a hotelu). V takovém případě nás pověřujete, abychom jednali jako zprostředkovatel a zajistili rezervaci různých cestovních služeb od různých poskytovatelů. V průběhu zadávání rezervace a před jejím dokončením budou jasně uvedeni jednotliví poskytovatelé služeb. Při kombinaci jednotlivých služeb není mezi vámi a námi uzavírána žádná cestovní smlouva, namísto toho uzavíráte několik smluv s jednotlivými poskytovateli vámi vybraných cestovních služeb. V takové situaci vystupujeme výlučně v úloze zprostředkovatele každé jednotlivé cestovní služby.

#### 7. INFORMACE O CESTOVNÍCH DOKLADECH, VÍZECH A ZDRAVOTNÍCH POŽADAVCÍCH

**7.1.** Podmínky týkající se cestovních dokladů a víz či zdravotní požadavky se mohou měnit, proto byste si je měli ověřit na příslušném úřadu (velvyslanectví nebo konzulátu apod.) v dostatečném předstihu před vaší cestou. Je vaší povinností se ujistit, že máte platný cestovní pas, případně vízum, je-li vyžadováno. Nezapomeňte zahrnout všechny tranzitní země na vaší cestě, kde po vás rovněž mohou požadovat vízum. Vydání víza může trvat déle, proto si o něj požádejte dostatečně dříve. Nepřijímáme žádnou odpovědnost za zákazníky, kteří nemají požadované doklady.

**7.2.** Každá země má vlastní požadavky, pokud jde o vstupní formalities, očkování apod. Mohou se lišit i v závislosti na národnosti cestujícího. Je vaší povinností si tyto informace zjistit. Nebudeme činěni odpovědnými za jakékoli incidenty vzniklé v souvislosti s nedodržením takových úředních nařízení. Doporučujeme vám, abyste si předem ověřili příslušné formalities platné v cílové destinaci nebo tranzitních zemích, včetně lhůt potřebných pro jejich vyřízení.

#### 8. NAŠE VLASTNÍ SLUŽBY

##### 8.1. Flexibilní letenka

**8.1.1.** Jestliže si službu flexibilní letenky zakoupíte již v průběhu zadávání rezervace, umožní vám změnit datum anebo čas vámi rezervovaného letu, a to za podmínek uvedených v tomto článku. V rámci služby flexibilní letenky pouze zprostředkováváme přepravní smlouvu mezi vámi a příslušnou leteckou společností. Jelikož se jedná o naši vlastní službu (tzn. nelze ji využít ke kontaktování letecké společnosti přímo), veškeré požadavky na změnu rezervace musí být provedeny prostřednictvím našeho oddělení služeb zákazníkům (viz bod 8.1.4).

**8.1.2.** Flexibilní letenka umožňuje změnu rezervace letu za následujících podmínek:

- Veškeré změny rezervací je nutné provést v souladu s bodem 8.1.4 nejméně 24 hodin před původním časem odletu.
- Změna rezervace je možná pouze v rámci téže letecké společnosti, tj. let může být změněn na jiný let provozovaný stejnou leteckou společností jako u letu původního.
- Segmenty letenky musí být použity v pořadí, v němž byly původně zarezervovány.
- Povýšení do jiné kabiny nebo cestovní třídy v rámci téhož letu není povoleno.
- Změna rezervace letenky za účelem tzv. stopoveru (tj. pobytu v místě navazujícího spoje na dobu delší, než byla původně rezervována) není povolena.
- Stejně tak není možná změna výchozí anebo cílové destinace u letenky při cestě tam ani zpět.
- Služba neumožňuje ani změnu či opravu jména.
- Změnu rezervace je možné provést pouze jednou. Jakmile je změna potvrzena, je služba flexibilní letenky vyčerpána.
- V případě změny rezervace se cesta musí uskutečnit do jednoho roku od data původní rezervace. Nová cesta nesmí začít do 24 hodin od zadání požadavku na změnu.
- Po vyčerpání služby nepodléhá rezervace refundaci.

**8.1.3.** Službu flexibilní letenky je nutno rezervovat a uhradit během rezervačního procesu a nelze ji přidat později.

**8.1.4.** Chcete-li změnit vaši letenku, musíte kontaktovat naše oddělení služeb zákazníkům telefonicky v uvedené provozní době. **Naše telefonní čísla naleznete v sekci „Kontaktujte nás – Telefon“.**

Pamatujte, že po telefonu i e-mailem komunikujeme anglicky.

**8.1.5.** Změna rezervace bude dokončena až poté, co bude námi potvrzena e-mailem. Jestliže potvrzení neobdržíte, kontaktujte naše oddělení služeb zákazníkům.

**8.1.6.** Změna letu s využitím služby flexibilní letenky je podmíněna dostupností. Pokud v důsledku změny dojde ke zdražení letenky anebo cestující ztratí nárok na speciální cenu (např. malé dítě), dodatečné náklady hradíte vy sami. Neneseme odpovědnost za dopad změny na dodatečné služby objednané přímo u letecké společnosti (jako např. na další zavazadla nebo rezervace sedadel).

**8.1.7.** V případě, že letenku stornujete, cena služby flexibilní letenky vám nebude refundována.

**8.1.8.** Pokud nenastoupíte na kteroukoli část cesty, možnost změny rezervace prostřednictvím služby flexibilní letenky zaniká.

## 8.2. Pojištění storna

**8.2.1.** Pojištění storna musí být uzavřeno a uhrazeno současně s rezervací cesty. Pojistné krytí nabývá účinnosti okamžikem provedení rezervace a pozbývá platnosti v okamžiku započetí cesty, přičemž je počítáno od původně rezervovaného data odletu. Všichni cestovatelé uvedení v rezervaci musí mít uzavřené pojištění storna, aby mohlo být v případě zrušení rezervace uplatněno.

**8.2.2.** Storno musí být provedeno nejméně dvě hodiny před odletem, aby pojištění storna bylo platné. Pojištění storna pozbývá platnosti po započetí cesty. V případě storna mimo provozní dobu naší telefonní linky je nutné kontaktovat přímo leteckou společnost, hotel nebo půjčovnu automobilů.

**8.2.3.** Dojde-li ke zrušení cesty na základě předložení platného lékařského potvrzení, bude refundována celá cena rezervace po odečtení transakčního poplatku ve výši 1250 CZK za osobu. Neposkytujeme náhradu poplatku za pojištění storna ani jiných dříve uhrazených poplatků nebo pojistného zaplaceného v souvislosti s jakýmkoli pojistnými smlouvami (s výjimkou cestovního pojištění). Maximální výše plnění v případě zrušení rezervace pojištěné proti stornu činí 78500 CZK na osobu a/nebo 157 000 CZK na cestu.

### 8.2.4. Okolnosti podléhající náhradě

Bude vám poskytnuta náhrada, jestliže nebudete moci uskutečnit cestu v důsledku níže uvedených nepředvídaných okolností:

- Akutní onemocnění nebo úraz, jež postihnou vás, osobu cestující s vámi v rámci téže rezervace nebo osobu blízkou, a na základě potvrzení vydaného nezávislým ošetřujícím lékařem je vám doporučeno nevydávat se na plánovanou cestu.
- Smrt, jež postihne vás, osobu blízkou nebo osobu cestující s vámi v rámci téže rezervace.

Pojem „osoba blízká“ použitý v tomto kontextu znamená manžela, manželku, děti, vnoučata, sourozence, rodiče, prarodiče, tchána či tchyni pojištěné osoby, nebo druha či družku žijící s pojištěnou osobou v partnerském vztahu.

### 8.2.5. Pojištění storna nezahrnuje následující:

- plnění, jež může být poskytnuto z jiných zdrojů, např. v rámci pojištění storna nebo pojištění uzavřeného s jiným pojišťovatelem;
- onemocnění, úraz nebo zranění, o nichž jste věděli (byla vám diagnostikována) při uzavření pojištění storna;
- chronické onemocnění, infekce, duševní poruchu s výjimkou případů, kdy se u dotyčné osoby v posledních šesti měsících od okamžiku rezervace cesty neprojeví žádné příznaky či obtíže. Jestliže storno rezervace souvisí s těmito příznaky, musí být diagnóza potvrzena specialistou;
- onemocnění, úraz ani jiné překážky související s těhotenstvím nebo porodem;
- komplikace způsobené alkoholem nebo jinými omamnými látkami, sedativy či narkotiky;
- náklady vyplývající z okolnosti, že pojištěná osoba sama oddálila zrušení rezervace;
- účel cesty již neexistuje;
- komplikace zapříčiněné zákroky či léčbou podstoupenými na základě vlastního rozhodnutí, jako např. kosmetickými zákroky;
- jakékoli dodatečné služby související s cestou, které nejsou součástí potvrzení, jako např. vstupenky do divadel apod.;
- strach či fobie z létání.

### 8.2.6. Co od vás budeme požadovat?

Pojištění storna je účinné pouze po předložení platného lékařského potvrzení. Toto potvrzení musíme obdržet do pěti pracovních dnů od data zrušení rezervace. Lékařské potvrzení musí být vystaveno nezávislým ošetřujícím lékařem a musí obsahovat jméno, kontaktní údaje a razítko lékaře. Nemá-li lékař k dispozici razítko, musí být přiložena kopie identifikačního dokladu lékaře.

**8.2.7.** V lékařském potvrzení musí být rovněž uvedeny následující informace:

- datum vyšetření
- výsledek vyšetření
- diagnóza
- další originály potvrzení či dokladů relevantních pro posouzení nároku
- skutečnost, že onemocnění je akutní a brání pacientovi v cestování

**Lékařské potvrzení lze stáhnout zde**

**Pro odeslání lékařského potvrzení klikněte sem.**

### **8.3. Záruka spojení**

**8.3.1.** Je-li součástí vaší rezervace naše asistenční služba záruky spojení, jak je popsána v tomto oddílu 8.3 (dále jen „záruka spojení“), je toto jasně uvedeno již během rezervačního procesu a také ve vašem potvrzení rezervace.

**8.3.2.** Kromě výjimek uvedených níže záruka spojení platí v následujících případech (dále jen „změna“):

- jestliže u některého z vašich letů dojde ke změně, zpoždění či ke zrušení ze strany letecké společnosti, v důsledku čehož zmeškáte váš let(y) do cílové destinace,
- zmeškáte-li navazující let kvůli zpoždění či ztrátě zavazadel, jež jsou mimo vaši přiměřenou kontrolu,
- a zmeškáte-li navazující let kvůli celnímu či imigračnímu procesu, jež jsou mimo vaši přiměřenou kontrolu.

**8.3.3.** Záruka spojení neplatí v následujících případech:

- jestliže má změna vliv pouze na let(y) v rámci stejné letenky (vystavené ve formě jedné elektronické letenky/PNR). Letecká společnost provozující daný let či lety zodpovídá za případné problémy a také za řešení situace spojené se změnou letu (s dotazy nebo žádostmi o pomoc se můžete obrátit přímo na příslušnou leteckou společnost),
- je-li změna zapříčiněna působením vyšší moci, tj. okolností mimo přiměřenou kontrolu letecké společnosti, jako např. (mimo jiné) politické nestability, extrémních povětrnostních podmínek, bezpečnostních rizik, stávek, zásadního omezení provozu letiště nebo konkurzu či insolvence letecké společnosti,
- pokud se dopustíte (či nedopustíte) jakéhokoli jednání, jež je pod vaší přiměřenou kontrolou, jako např. zmeškáte let proto, že (i) nemáte platné vízum, cestovní nebo jiné doklady požadované pro vaši cestu nebo že (ii) porušíte některé z pravidel či omezení letecké společnosti,
- nebo provedete změny vaší rezervace bez našeho předchozího souhlasu.

**8.3.4.** Informujte nás bez zbytečného prodlení

Budete-li chtít záruku spojení použít, musíte nás o tom uvědomit telefonicky neprodleně poté, co se o změně dozvíte. Kontaktní údaje naleznete v preambuli. V případě, že byste nás neinformovali bez zbytečného prodlení, nebudete mít nárok záruku spojení použít.

**8.3.5.** Asistence v rámci záruky spojení – alternativní let(y) nebo refundace.

Jakmile budeme informováni o změně, nabídneme vám na výběr jednu z následujících možností:

- a) alternativní let(y) do vaší cílové destinace na naše náklady (podrobnosti o nabízeném letu či letech vám sdělíme),
- b) refundaci vámi uhrazené ceny v době rezervace za neuskutečňovaný let či lety,
- c) let(y) do vašeho výchozího letiště na naše náklady (podrobnosti o nabízeném letu či letech vám sdělíme).

Pokud vám nebudeme moci nabídnout vhodný let či lety do vaší cílové destinace, můžeme vám doporučit alternativní letiště. V takovém případě uhradíme náklady na vaši dopravu na alternativní letiště.

Jestliže do času původního odletu dotčeného letu zbývá více než 48 hodin, je výběr některé z možností uvedených v bodu 8.3.5 výlučně na našem uvážení.

**8.3.6.** Vaše přijetí nabízené asistence

Rozhodnutí o vašem výběru nám musíte sdělit co nejdříve poté, co od nás obdržíte informace o vašich možnostech popsaných v čl. 5 písm. a) až c) výše. Jestliže vaši odpověď neobdržíme v přiměřené době (ve lhůtě nejvýše 24 hodin), vaše právo na využití záruky spojení zanikne.

**8.3.7.** Dodatečná kompenzace

Kromě vašich práv popsaných v odst. 8.3 vám v rámci záruky spojení vzniká nárok na následující:

- **Ubytování** – Pokud bude změna oznámena ve velmi krátkém časovém předstihu a vy budete potřebovat zajistit ubytování na noc (22:00-08:00), pak vám uhradíme náklady na ubytování za jednu nebo více nocí. Kompenzace je limitována celkovou částkou 50 USD na cestujícího krytého zárukou spojení. Od kompenzace poskytnuté ze záruky spojení bude odečtena případná náhrada za ubytování, kterou obdržíte od letecké společnosti.
- **Jídlo a nápoje** – Pokud v důsledku změny dojde ke zpoždění vašeho letu či letů o více než 4 hodiny, pak vám uhradíme náklady na jídlo a nápoje až do celkové výše 10 USD na cestujícího krytého zárukou spojení. Od kompenzace poskytnuté ze záruky spojení bude odečtena případná náhrada za jídlo a nápoje, kterou obdržíte od letecké společnosti.

Pamatujte, že výdaje si budete muset uhradit sami a budete nám muset předložit platební doklad(y).

## 9. POPLATKY A PLATBY

### 9.1. Platba

**9.1.1.** Platby za cestovní služby zpracováváme buď my sami (ve spolupráci s našimi poskytovateli platebních služeb, kteří jsou dodavatelé příslušné funkcionality pro zpracování plateb), nebo poskytovatel služeb. Mějte laskavě na paměti, že vaše platební údaje, jako např. údaje o kreditní či debetní kartě, můžeme být nuceni sdílet s našimi poskytovateli platebních služeb, abychom mohli vaši platbu řádně zpracovat. Při sdílení s našimi poskytovateli platebních služeb jsou veškeré platební informace našich zákazníků šifrovány a uloženy na zabezpečeném serveru.

**9.1.2.** V závislosti na kritériích rezervace a doplňkových službách lze platbu rozdělit na dvě samostatné transakce, kdy je jedna účtována námi a druhá poskytovatelem služeb. Nebude vám účtována vyšší částka, než jaká se zobrazí na našich webových stránkách. V tomto případě platí stejná bezpečnostní opatření.

**9.1.3.** Abychom mohli vaši platbu zpracovat, musíme si ověřit, že je k dispozici dostatek peněžních prostředků. Pokud se v souvislosti se zpracováním vaší platby vyskytne jakýkoli problém, pokusíme se platbu provést znovu ve spolupráci s našimi poskytovateli platebních služeb. Jestliže by ani tentokrát nedošlo k úspěšnému převedení vašich peněžních prostředků, budeme vás neprodleně kontaktovat, abyste mohli zvolit jiný způsob úhrady. V případě, že ani poté od vás platbu neobdržíme, vámi neuhrazená pohledávka bude předána společnosti zabývající se jejich vymáháním.

### 9.2. Podvodné platby

Pojmeme-li důvodné podezření, že je páchán podvod, vyhrazuje si právo odmítnout zpracování takové platby.

Existuje-li podezření, že byl spáchán trestný čin, můžeme požadovat ověření platby. Veškeré podvody s platbami budou oznámeny policii a předány společnosti zabývající se vymáháním pohledávek.

## 10. REKLAMACE

### 10.1. Reklamační týkající se poskytovaných cestovních služeb

S veškerými problémy, připomínkami nebo nároky týkajícími se poskytovaných cestovních služeb se obračete přímo na příslušného poskytovatele služeb (cestovní kancelář, leteckou společnost, pojišťovatele, půjčovnu automobilů, hotel), s nímž jste uzavřeli smlouvu o poskytování konkrétní cestovní služby. Informace o vašich právech vyplývajících z nařízení EU naleznete v čl. 11.

### 10.2. Reklamační týkající se našich vlastních služeb

Reklamační našich vlastních služeb jsou vyřizovány výlučně písemně a měly by být podány do dvou měsíců od ukončení cesty prostřednictvím **reklamačního formuláře, který je k dispozici zde**.

Reklamační formulář je nutno odeslat jako obyčejnou zásilku poštou nebo e-mailem na níže uvedenou adresu:

**Poštovní adresa:** Etraveli AB

**FAO:** Customer Relations

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Švédsko

**E-mailová adresa:** [customer.relations@support.etraveli.com](mailto:customer.relations@support.etraveli.com)

## 11. PRÁVA ZÁKAZNÍKŮ VYPLÝVAJÍCÍ Z NAŘÍZENÍ EU

### 11.1. Zrušené nebo zpožděné lety

Cestujete-li do nebo z EU, případně s dopravcem působícím v EU, máte právo na náhradu nákladů, již se můžete domáhat přímo u příslušné letecké společnosti v případě, že váš let byl zrušen, zpožděn nebo vám byl odepřen přístup na palubu. **Pro více informací o nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 klikněte sem.**

### 11.2. Odpovědnost dopravce



## 12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

**12.1.** Souhlasíte s tím, že jednáme jako zprostředkovatel mezi vámi a poskytovatelem služeb. Za žádných okolností nebudeme činěni odpovědnými ve vztahu k cestovním službám rezervovaným vámi u jednoho či více poskytovatelů služeb a nepřijímáme žádnou odpovědnost za jakékoli nepřesnosti informací zobrazených na portálu, které nám byly předány příslušnými poskytovateli služeb.

**12.2.** Pokud by poskytovatel služeb nebyl schopen cestovní službu z libovolného důvodu poskytnout, včetně případu, kdy by podal návrh na prohlášení konkursu, můžeme jednat výlučně jako zprostředkovatel a refundovat pouze platby, které jsme od dotyčného poskytovatele služeb obdrželi.

**12.3.** Co se našich vlastních služeb týče, odpovídáme za škodu s přihlédnutím k omezením stanoveným v těchto VOP a v rozsahu povoleném zákonem. Neseme odpovědnost pouze za přímé škody, které vám skutečně vzniknou v důsledku nedostatečného plnění některé z našich povinností ve spojitosti s našimi vlastními službami, a to až do souhrnné výše odpovídající ceně vaší rezervace (ať už se jednalo o jednu událost nebo o sérii souvisejících událostí).

**12.4.** Omezení odpovědnosti uvedené v odst. 12.3 se rovněž vztahuje na porušení povinností osobami, za jejichž pochybení odpovídáme v souladu s platnými právními předpisy.

## 13. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

### 13.1. Rozhodné právo

Tyto VOP a smlouva uzavřená mezi vámi a námi jsou výlučně podřízeny švédskému právu.

Jako spotřebiteli vám náleží výhody vymezené zákonnými ustanoveními platnými v zemi vašeho bydliště. Nic v těchto VOP, včetně tohoto odstavce 13.1, nemá vliv na vaše práva spotřebitele vyplývající z takových národních zákonných ustanovení.

### 13.2. Řešení sporů online

Evropská komise nabízí platformu pro řešení sporů online na stránce <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## 14. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Ochranu vašich osobních údajů bereme vážně. Podrobné informace o tom, jak shromažďujeme, zpracováváme a užíváme vaše osobní údaje, naleznete v našich **Zásadách ochrany soukromí**.

Dne 7. září 2018