

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY
O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB
CESTOVNÍ AGENTURY CZECH AIRLINES
HANDLING, A.S.
(„VOP“)**

1. Úvodní ustanovení, společná ustanovení

1.1. Pro účely těchto VOP se pojmem:

a) „**Cestovní agentura**“ rozumí společnost Czech Airlines Handling, a.s. se sídlem Aviatická 1017/2, 161 00 Praha 6, IČO 25674285, zapsané v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 17139 a to na základě rozhodnutí International Air Transport Association (dále jen „**IATA**“) s účinností od 16. 5. 2012;

b) „**Cestující**“ rozumí fyzická či právnická osoba, které Cestovní agentura zprostředkovává Služby definované v odst. 2.1 těchto VOP.

c) „**Dopravce**“ je letecká společnost, která provozuje leteckou přepravu a poskytuje další související služby. Dopravcem se rozumí kterákoliv letecká společnost, jež je členem IATA a/nebo nízkonákladové letecké společnosti, které nejsou členy IATA.

d) „**Poskytovatel Služeb**“ je subjekt odlišný od Cestovní agentury, který poskytuje Cestujícímu některou ze Služeb uvedených v odst. 2.1 těchto VOP.

1.2. Tyto VOP upravují výhradně vzájemná práva a povinnosti Cestujícího a Cestovní agentury vznikající při zprostředkování Služeb definovaných v těchto VOP. Samotné poskytování Služeb se v celém rozsahu řídí podmínkami konkrétních Poskytovatelů takových Služeb a v jeho rámci vznikají práva a povinnosti přímo mezi Cestujícím a Poskytovatelem Služby.

1.3. Práva a povinnosti vzniklé mezi Cestujícím a Cestovní agenturou se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění. Příslušným pro řešení sporů vzniklých mezi Cestujícím a Cestovní agenturou je soud věcně a místně

příslušný dle příslušných ustanovení zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění.

1.4. Cestující souhlasí s tím, že vzájemná práva a povinnosti Cestujícího a Cestovní agentury se řídí těmito VOP, jejichž aktuální znění je vždy k dispozici na pobočce Cestovní agentury nacházející se na Terminálu 2, Letiště Václava Havla, Praha 6 - Ruzyně. Cestující bere na vědomí právo Cestovní agentury obchodní podmínky v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit. Cestovní agentura je v případě jednostranné změny VOP povinna takovou změnu Cestujícímu oznámit aktualizací vyhotovení VOP umístěných na pobočce. Cestující má právo z důvodu takové změny smlouvu, na jejímž základě jsou mu poskytovány Služby písemně vypovědět a to ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy byly na pobočce Cestovní agentury zveřejněny VOP v aktualizované podobě. Písemnou výpověď Cestující zašle doporučeně prostřednictvím uznávaného poskytovatele poštovních služeb na adresu sídla Cestovní agentury. V případě, že Cestující neuplatní své právo na odstoupení ve lhůtě dle předchozí věty, má se za to, že se změněnými VOP souhlasí.

1.5. Cestující je povinen hradit cenu za Služby dle těchto VOP a to ve lhůtě stanovené v příslušné smlouvě nebo ve lhůtě stanovené v příslušné objednávce. Pokud taková lhůta není stanovena, je Cestující zavázán uhradit cenu za Služby nejpozději ve lhůtě 14 kalendářních dnů ode dne uzavření smlouvy. Platby hrazené na bankovní účet bezhotovostním převodem jsou Cestujícím uhrazeny v termínu dle předchozí věty v případě, že jsou v poslední den lhůty uhrazeny nejpozději v 17:00 hod. Platby uhrazené po 17. hodině jsou pro účel těchto VOP považovány za platby uhrazené následující pracovní den. Cestující je oprávněn uhradit ceny Služeb rovněž v hotovosti nebo platební kartou na pobočce Cestovní agentury.

1.6 Cestující bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení celkové ceny za kteroukoliv ze Služeb poskytovaných Cestovní agenturou nejsou jeho objednávka, jakož ani rezervace konkrétní Služby závazné a že se celková cena za Službu může měnit. Cestovní agentura přijímá objednávky na Služby ze strany Cestujících po celou svou pracovní dobu. Objedávky uskutečněné Cestujícím a doručené Cestovní agentuře po skončení pracovní doby,

budou vyřízeny bez zbytečného odkladu následující pracovní den.

1.7. Cestující, který naplňuje zákonnou definici spotřebitele ve smyslu platných a účinných právních předpisů a který se ocitne v prodlení s úhradou ceny za Služby poskytnuté dle těchto VOP je povinen kromě ceny za předmětnou Službu povinen uhradit také úrok z prodlení a to ve výši stanovené zvláštním právním předpisem platným v České republice. Cestujícímu, který nenaplnuje charakteristiku dle předchozí věty, se v případě prodlení s úhradou ceny za Služby ukládá úrok z prodlení 0,05% za každý den trvání prodlení.

1.8. Tyto VOP se nevztahují na vzájemná práva a povinnosti Cestujícího a Poskytovatele Služeb, která jsou upravena na základě smlouvy vznikající přímo mezi Cestujícím a Poskytovatelem Služby, zejména, nikoliv však výhradně, se nevztahují na:

a) vzájemná práva a povinnosti Cestujícího a Dopravce vznikající při uskutečňování vlastní letecké přepravy, jakož ani na poskytování jakýchkoliv dalších služeb s leteckou přepravou souvisejících. Tato práva a povinnosti se řídí podmínkami daného Dopravce.

b) vzájemná práva a povinnosti Cestujícího a Pojišťovny v případech, kdy je pojištění zprostředkováno Cestovní agenturou. Tato práva a povinnosti se řídí příslušnou pojistnou smlouvou, s jejímž zněním je Cestující povinen se seznámit, stejně jako s případnými navazujícími pojistnými podmínkami. Cestující se ve všech otázkách týkajících se pojištění samotného zavazuje obracet se přímo na Pojišťovnu.

c) vzájemná práva a povinnosti Cestujícího a Ubytovatelem, která vznikají na základě smlouvy o ubytování a která se řídí touto smlouvou o ubytování.

d) vzájemná práva a povinnosti Cestujícího a Autopůjčovny, která se řídí podmínkami příslušné Autopůjčovny.

2. Služby

2.1. Cestovní agentura **zprostředkovává** pro Cestujícího tyto služby (dále jen „**Služby**“):

- a) rezervace a vystavování letenek dopravců, kteří jsou členy IATA, rezervace a vystavování charterových letenek, rezervace a vystavování letenek leteckých dopravců, kteří nejsou členy IATA (dále souhrnně jen „**Rezervace a vystavování letenek**“);
- b) zprostředkování pojištění;
- c) zajištění víz;
- d) zprostředkování ubytování;
- e) zprostředkování pronájmu automobilu;
- f) zprostředkování vstupů do VIP salonků na Letišti Václava Havla, Praha;
- g) zprostředkování prodeje vlakových jízdenek;

3. Rezervace a vystavování letenek

3.1. Službu Rezervace a vystavování letenek, poskytuje Cestovní agentura na základě smlouvy o letecké přepravě osob a o poskytnutí souvisejících služeb (dále jen „**Smlouva**“), kterou Cestující uzavírá s dopravcem prostřednictvím Cestovní agentury. Cestující bere na vědomí, že uzavřením Smlouvy vznikají práva a povinnosti týkající se letecké přepravy a souvisejících služeb mezi Cestujícím a konkrétním Dopravcem jakožto Poskytovatelem Služeb ve smyslu těchto VOP. Cestovní agentura vystupuje při uzavírání Smlouvy jen jako zprostředkovatel. Cestující bere na vědomí, že Cestovní agentura neodpovídá za řádné, zejména včasné uskutečnění letecké přepravy osob, jakož ani souvisejících služeb, k jejichž řádnému plnění je zavázán Dopravce. Cestovní agentura rovněž neodpovídá za jakékoliv ztráty na majetku, či újmy na zdraví osob vzniklých v důsledku letecké přepravy osob a/nebo souvisejících služeb Dopravcem.

3.2. Smlouva mezi Cestovní agenturou a Cestujícím vzniká na základě objednávky Cestujícího potvrzené Cestovní agenturou (dále jen „**Objednávka**“). Objednávku Cestující činí těmito způsoby:

a) osobně na přepážce Cestovní agentury nacházející se na Terminálu 2, Letiště Václava Havla, Praha 6 – Ruzyně; nebo

b) prostřednictvím emailové adresy airservice@airhandling.cz nebo telefonicky na tel. číslech: +420 220 115 961 nebo +420 724 138 525.

Cestující bere na vědomí, že výše uvedenými způsoby činí závaznou Objednávku a bez výhrad souhlasí s ustanovením VOP platných a účinných v době učinění příslušné Objednávky.

3.3. Cestující odpovídá za správnost údajů uvedených v Objednávce, zejména odpovídá za správnost svých osobních údajů v Objednávce a za správnost sdělovaných termínů přepravy. Na výzvu Cestovní agentury je Cestující povinen předložit osobní doklady za účelem kontroly správnosti osobních údajů. Veškeré specifické požadavky, jakož i nároky na slevu je Cestující povinen uplatnit nejpozději při realizaci Objednávky před jejím potvrzením, pokud není Dopravcem stanoveno jinak, o čemž se Cestovní agentura zavazuje Cestujícího informovat. O oprávněnosti nároku na slevu uplatňovaného Cestujícím rozhoduje výhradně Cestovní agentura. Cestující je povinen provést okamžitou kontrolu všech svých osobních údajů uvedených na jakémkoliv cestovním dokladu a zkontrolovat jejich správnost. Cestující bere na vědomí, že Cestovní agentura nenese odpovědnost za jakékoliv následky nesprávných osobních a obdobných údajů, včetně vyloučení Cestujícího Dopravcem z přepravy.

3.4. Cestující bere na vědomí, že Cestovní agentuře vzniká nárok na servisní poplatek a to okamžikem potvrzení Objednávky Cestujícím. Výše servisního poplatku je stanovena v ceníku zveřejněném v tištěné podobě na přepážce Cestovní agentury nacházející se na Terminálu 2, Letiště Václava Havla, Praha 6. Cestovní agentura je na žádost Cestujícího povinna Cestujícím sdělit jeho výši. Cestující bere na vědomí, že v případě storna cestovního dokladu, bez ohledu na to, zda na straně Cestujícího či na straně Dopravce, se servisní poplatek Cestujícím nevrací. Cestující bere na vědomí, že storno cestovního dokladu nebo změna rezervace mohou být ze strany Dopravce a/nebo Cestovní agentury zpoplatněny, a to do výše

servisního poplatku dle věty první tohoto odst. 3.4 VOP, resp. sazbou definovanou v tarifních podmínkách konkrétního Dopravce.

3.5. Cestující dále bere na vědomí, že do doby, než je uhrazena cena, a to včetně veškerých letištních, palivových a podobných poplatků, včetně servisního poplatku dle odst. 3.4 výše těchto VOP, a u Cestujících, kteří mají s Cestovní agenturou dohodnutu platbu na základě faktury, do okamžiku, kdy je z jejich strany učiněna závazná Objednávka, může být rezervace z důvodů nastalých na straně Dopravce stornována nebo měněna.

3.6. Cestující bere na vědomí, že Cestovní agentura není oprávněna ani povinna k vyřizování a/nebo uznávání reklamací týkajících se služeb poskytovaných Dopravcem, včetně škody na zavazadlech. Cestující bere na vědomí, že veškeré úkony související s reklamací jsou podřízeny reklamačním a obdobným řádům jednotlivých Dopravců. Cestujícím nevznikají žádné nároky v souvislosti s reklamací vůči Cestovní agentuře. Reklamační řízení včetně stanovení odpovědnosti Cestovní agentury je blíže upraveno v čl. 7.4. Reklamační řízení a storno podmínky.

3.7. Cestovní doklady budou rezervovány a vystavovány na základě požadavků Cestujícího, při využití všech aplikovatelných slev a výhod, dle podmínek jednotlivých leteckých společností a při využití nejvýhodnějších tarifů jednotlivých Dopravců. Cestovní agentura nenese odpovědnost za změny tarifů Dopravce.

3.8. Cestovní agentura je oprávněna inkasovat úhradu za Rezervaci a vystavování letenek, v termínu stanoveném ve faktuře nebo objednávce. Cena je uhrazena dnem, kdy je taková cena připsána na bankovní účet sdělený za tímto účelem Cestovní agenturou nebo v den složení částky odpovídající ceně na pokladně Cestovní agentury. Cestující bere na vědomí, že mu dle požadavků konkrétních Dopravců může být před úhradou celkové ceny uložena povinnost uhradit zálohu a to v termínech a ve výši požadované Dopravcem. Cestující má nárok na Rezervaci a vystavování letenek jen při plném zaplacení ceny takových služeb a s nimi souvisejících poplatků na bankovní účet sdělený za tímto účelem Cestovní agenturou.

3.9. Poplatky za změny rezervace a storno letenky jsou splatné ihned, tedy k okamžiku provedení změny rezervace a/nebo storna letenky. Souhrnnou výši poplatku za změnu rezervace dle předchozí věty tvoří poplatek ve výši stanovené v tarifních podmínkách konkrétního Dopravce a servisní poplatek Cestovní agentury stanovený při nákupu letenky. Cestující agentura je povinna provést na žádost Cestujícího změnu nebo storno letenky bez zbytečného odkladu.

3.10. Cestující bere na vědomí, že lhůta k úhradě stanovená v odst. 1. 5 těchto VOP se může měnit podle konkrétních požadavků Dopravce vztahujících se k danému cenovému tarifu Dopravce.

3.11. Cestující bere na vědomí, že za přepravu zavazadel plně odpovídá Dopravce.

3.12. Pokud Cestovní agentura zajistí Cestujícímu Službu v jiném než v Cestujícím požadovaném termínu, je povinna tuto skutečnost sdělit Cestujícímu s dostatečným předstihem a je výhradním právem Cestujícího rozhodnout, zda i za okolností dle předchozí věty Službu využije či nikoliv.

3.13. Pokud se Cestovní agentuře i při vynaložení veškerého úsilí nepodaří zajistit Službu (letenky) na požadovaný termín, je povinna o tom neprodleně informovat Cestujícího.

3.14. Cestovní agentura odpovídá pouze za:

a) řádné a včasné oznámení Dopravci, že byla učiněna Objednávka a následně uzavřena Smlouva;

b) řádné a včasné zajištění potvrzení Objednávky ze strany Dopravce, pokud to vyžadují podmínky Dopravce;

c) řádné vystavení letenky či jiného cestovního dokladu;

d) řádné předání potřebných dokladů Dopravci;

e) řádné oznámení změn, příp. zrušení Smlouvy Dopravci i Cestujícímu, je-li o těchto změnách informována v souladu s ustanovením odst. 3.16 VOP; a

f) řádné a včasné poukázání ceny za veškeré poskytnuté Služby na účet Dopravce.

3.15. Cestující odpovídá za věcnou i formální správnost své Objednávky. Cestující odpovídá zejména za správné uvedení jména, příjmení, jakož i dalších případných osobních údajů, věku, za včasné nárokování slevy na základě věku či jiných skutečností. Cestující se zavazuje předložit doklad totožnosti a další údaje nutné k identifikaci osoby pro účely letecké přepravy a to v souladu s veškerými požadavky Dopravce. Cestující odpovídá za uvedení správných údajů týkajících se přepravy, tj. zejména správné datum, kdy se má uskutečnit přeprava. Cestující je rovněž povinen sdělit Cestovní agentuře svůj požadavek na přepravu nestandardních věcí, tj. zejména zvířat, zbraní, sportovních potřeb, aj. Cestující bere na vědomí, že Dopravci mohou v souladu s jejich přepravními podmínkami vyžadovat za dodatečnou změnu údajů či přepravu nestandardních věcí úhradu poplatků, případně mohou Cestujícího vyloučit z přepravy bez nároku na vrácení ceny přepravy. Cestující bere na vědomí, že za skutečnosti dle předchozí věty nenese Cestovní agentura odpovědnost.

3.16. Cestující bere na vědomí, že Cestovní agentura není povinna zjišťovat případné změny v rezervaci před zakoupením letenky či změny podmínek přepravy po zakoupení letenky a tyto informace sdělovat Cestujícímu. V souladu s odst. 3.14 písm. e) je tyto informace povinna podat pouze v případě, když jsou jí tyto sděleny Dopravcem a to výhradně za předpokladu, že jsou Dopravcem Cestovní agentuře tyto informace sděleny alespoň 24 hodin před termínem odletu.

3.17. Cestující odpovídá zejména za:

a) dodržování vízových předpisů po celou dobu letu, tedy i vízové povinnosti při pobytu v tranzitním prostoru mezinárodního letiště;

b) správnost veškerých údajů předaných Cestovní agentuře;

c) ověření případných změn letu po zakoupení letenky (nutno ověřit výhradně u příslušného Dopravce); a

d) včasné dostavení se k odletu.

3.18. Cestující je povinen při zakoupení letenky, příp. souvisejících služeb, sdělit Cestovní agentuře platné kontaktní údaje (jakož i změnu těchto údajů) pro případ zjištění změny letu či jeho podmínek. V případě neplatnosti sdělených kontaktních údajů Czech Airlines Handling, a.s. neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé cestujícím.

3.19. Cestující je povinen:

a) využít první úsek cesty dle rezervace a využít kupóny v pořadí určeném v letence, jinak nárok na přepravu bez náhrady zaniká;

b) ověřit si povolenou váhu zavazadel; a

c) zkontrolovat správnost údajů v rezervaci a následně v přepravním dokladu při jeho převzetí (zejména jméno, příjmení, data, trasu, datum narození je-li uvedeno), převzetím letenky či itineráře letu vyslovuje s uvedenými údaji souhlas.

4. Zprostředkování pojištění

4.1. Cestovní agentura zajistí Cestujícímu cestovní pojištění (dále jen „**Cestovní pojištění**“) a to na základě objednávky učiněné Cestujícím prostřednictvím telefonu, emailu nebo osobně na pobočce Cestovní agentury. Cestující bere na vědomí, že spolu s objednávkou je povinen sdělit Cestovní agentuře osobní údaje osob, pro které má být Cestovní pojištění zajištěno a to v rozsahu požadovaném Pojišťovnou, oficiální název státu, k jehož území se Cestovní pojištění vztahuje a také přesný termín, v jehož průběhu Cestující trvání Cestovního pojištění požaduje.

4.2. Cestovní agentura je oprávněna sjednávat Cestovní pojištění jako zprostředkovatel se smluvními pojišťovnami, jakožto Poskytovateli Služeb ve smyslu těchto VOP (dále jen „**Pojišťovna**“). Cestující může uzavřít i Cestovní pojištění pro případ, že Cestujícímu vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy o cestě.

Cestovní agentura v případě zájmu Cestujícímu Cestovní pojištění zprostředkuje. Pojistná smlouva vzniká mezi Cestujícím a Pojišťovnou. Vzniklé případné pojistné události a další nároky z pojistných smluv řeší Cestující, který podepsal pojistnou smlouvu, přímo s Pojišťovnou.

4.3. Cestující podpisem pojistné smlouvy rovněž potvrzuje, že je oprávněn sjednat pojištění i pro další osoby (pojištěné) a že mu byly předány před smlouvou informace o pojištění a pojistné podmínky. Cestující rovněž v souladu se zákonem obdrží doklad o Pojištění současně se smlouvou o cestě.

5. Zajištění víz

5.1. Cestovní agentura zajistí Cestujícímu cestovní vízum (dále jen „**Vízum**“) a to na základě objednávky učiněné Cestujícím prostřednictvím telefonu, emailu nebo osobně na pobočce Cestovní agentury. Cestující bere na vědomí, že spolu s objednávkou je povinen sdělit Cestovní agentuře osobní údaje osob, pro které mají být Víza zajištěna a to v rozsahu požadovaném zastupitelským úřadem, k jehož území se platnost Víza vztahuje. Cestující se zavazuje Cestovní agentuře sdělit též oficiální název státu, k jehož území se platnost Víza vztahuje a také přesný termín trvání Víza. Cestující bere na vědomí, že zastupitelský úřad státu, pro který má být Vízum vydáno, může požadovat sdělení dalších údajů Cestujícího v tomto odstavci výslovně neuvedených. Cestující bere na vědomí, že Cestovní agentura neučiní kroky k zajištění Víza do doby, než budou veškeré údaje požadované pro vyřízení Víza Cestujícím poskytnuty.

5.2. Cestující se v souvislosti se zajištěním Víz zavazuje k úhradě správního poplatku ve výši stanovené příslušnými právními předpisy států, k jejichž území se udělení Víza vztahuje, a k úhradě odměny za vyřízení Víza Cestovní agentuře ve výši předem stanoveného servisního poplatku. Uhrazením obou částek dle předchozí věty je mezi Cestujícím a Cestovní agenturou uzavřena smlouva.

5.3. Pokud se po podání objednávky nebo po uzavření smlouvy dle ustanovení odst. 5.1, resp. 5.2 těchto VOP Cestující rozhodne vzít tuto objednávku zpět nebo smlouvu ukončit před vydáním Víza, bere Cestující na vědomí, že

Cestovní agentura je oprávněna účtovat Cestujícímu storno poplatků ve výši servisního poplatku.

5.4. Cestující bere na vědomí, že v případě storna objednávky nebo ukončení smlouvy dle předchozího odstavce se uhrazený správní poplatek nevrací. Cestující bere na vědomí, že správní poplatek dle předchozí věty se nevrací ani v případě zamítnutí žádosti Cestujícího o udělení Víza.

5.5. Cestovní agentura se zavazuje:

- a) předat veškeré podklady získané od Cestujícího příslušnému zastupitelskému úřadu a to bez zbytečného odkladu;
- b) na základě žádosti Cestujícího ho informovat o průběhu vyřizování žádosti;
- c) předat Vízum a veškeré související doklady Cestujícímu bez zbytečného odkladu poté, co byly zastupitelským úřadem vydány.

5.6. Cestující bere na vědomí, že Cestovní agentura neodpovídá za neudělení Víza a to zejména z důvodu neposkytnutí potřebných podkladů a součinnosti ze strany Cestujícího, jakož ani za neudělení Víza ze strany zastupitelského úřadu ze zákonných důvodů (včetně správního uvážení zastupitelského úřadu) stanovených právními předpisy dotčeného státu. Cestovní agentura neodpovídá za správnost informací týkajících se vízové povinnosti, které je Cestující povinen si ověřit a to na vlastní odpovědnost a náklady.

5.7. Cestovní agentura je oprávněna smlouvu vypovědět a to s účinností oznámení výpovědi Cestujícímu a to v případě, že je, výhradně dle uvážení Cestovní agentury, narušena důvěra mezi Cestovní agenturou a Cestujícím. V případě výpovědi dle předchozí věty je Cestovní agentura oprávněna ponechat si část odměny v rozsahu přiměřeném již učiněným úkonům. I v případě výpovědi smlouvy je Cestovní agentura povinna předat Cestujícímu všechny dokumenty, které od něj za účelem vyřízení Víza převzala a do doby jejich předání je povinna je řádně opatrovat.

6. Zprostředkování ubytování a zprostředkování pronájmu automobilu

6.1. Cestovní agentura je autorizovaným zprostředkovatelem ubytovacích služeb, jakož i služeb zprostředkování pronájmu automobilu (dále jen „**Ubytovací služba**“ a „**Služba pronájmu automobilu**“) vybraných poskytovatelů těchto služeb, se kterými má uzavřené smlouvy, na základě kterých je Cestovní agentura oprávněna sjednávat tyto služby s Cestujícím jménem příslušného poskytovatele na potvrzení o závazném objednání služeb a svým jménem inkasovat sjednanou cenu služeb.

6.2. Cestovní agentura nabízí Cestujícímu možnost zprostředkování Ubytovacích služeb, resp. Služeb pronájmu automobilu s vybraným poskytovatelem. Cestující bere na vědomí, že práva a povinnosti vznikají pouze poskytovateli takových uvedených služeb a Cestujícímu, nikoliv Cestovní agentuře, která vystupuje pouze jako zprostředkovatel.

6.3. Cestující bere na vědomí, že za poskytnutí Ubytovacích služeb, resp. Služeb pronájmu automobilu nese odpovědnost výhradně Poskytovatel dané Služby dle svých obchodních podmínek, nikoli Cestovní agentura. Cestovní agentura není přímým poskytovatelem Ubytovacích služeb, resp. Služeb pronájmu automobilu, a proto neodpovídá za řádnou a včasnou realizaci těchto Služeb ani za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věci či jiného majetku Cestujícího v souvislosti s ubytováním nebo pronájmem automobilu.

6.4. Objednávku Ubytovacích služeb a Služeb pronájmu automobilu Cestující činí těmito způsoby:

a) osobně na přepážce Cestovní agentury nacházející se na Terminálu 2, Letiště Václava Havla, Praha 6 – Ruzyně; nebo

b) prostřednictvím emailové adresy airservice@airhandling.cz;

c) nebo telefonicky na tel. číslech: +420 220 115 961 nebo +420 724 138 525.

Cestující bere na vědomí, že výše uvedenými způsoby činí závaznou svoji Objednávku Ubytovacích služeb, resp. Služeb pronájmu automobilu a bez výhrad souhlasí s ustanovením VOP platných a účinných v době učinění příslušné Objednávky.

6.5. Po obdržení objednávky některým ze způsobů uvedených v odst. 6.4 písm. a) – c) Cestovní agentura neprodleně potvrdí její přijetí a po jejím případném potvrzení ze strany poskytovatele Ubytovací služby, resp. Služby pronájmu automobilu (je-li to dle podmínek poskytovatele konkrétní služby nutné), je Cestujícímu zasláno ze strany Cestovní agentury potvrzení jeho objednávky s uvedením údajů o objednaném ubytování či pronajatém automobilu, o poskytovateli takové služby a celkové ceně, a to:

a) elektronickou formou na e-mail, který Cestující uvedl při rezervaci; nebo

b) sjednaným způsobem (např. poštou, elektronickou formou), v případě rezervace provedené telefonicky, elektronickou poštou či osobně v provozovně Cestovní agentury.

6.6. K závaznému sjednání Ubytovacích služeb, resp. Služeb pronájmu automobilu mezi Cestujícím a Poskytovatelem Služeb dojde ve chvíli, kdy Cestující uhradí po ověření platnosti provedené rezervace ubytování, resp. pronájmu automobilu, u Cestovní agentury, celkovou cenu. Uhrazením celkové ceny Cestující potvrzuje, že mu byly ze strany Cestovní agentury poskytnuty všechny potřebné informace (včetně stornovacích a reklamačních podmínek) a související dokumenty.

6.7. Po závazném objednání Služby ubytování, resp. Služby pronájmu automobilu je Cestovní agentura povinna vystavit a předat či zaslat Cestujícímu ubytovací poukaz, příp. poukaz na pronájem automobilu, jejichž předložení je nutné pro čerpání ubytování či pronájem automobilu.

6.8. Veškeré návrhy na změny či zrušení objednaných Ubytovacích služeb, resp. Služeb pronájmu automobilu, pokud to podmínky Poskytovatele takových Služeb připouštějí, je Cestující povinen činit přímo u Poskytovatele Služby, nebo, připouštějí-li to podmínky Poskytovatele objednané Služby, prostřednictvím Cestovní

agentury. Cestující bere na vědomí, že pokud se v souladu s podmínkami Poskytovatele služby ve věci změny či zrušení Služeb dle první věty obrátí na Cestovní agenturu, musí tak učinit dle svých nejlepších schopností co nejdříve a během pracovní doby Cestovní agentury. Cestovní agentura si vyhrazuje právo návrh Cestujícího neakceptovat, pokud (i) je učiněn mimo pracovní dobu Cestovní agentury nebo (ii) pokud se Cestující již nachází mimo území České republiky. V takovém případě je Cestující povinen obrátit se přímo na Poskytovatele Služby.

6.9. Cestující bere na vědomí, že reklamace Ubytovacích Služeb, jakož i Služeb pronájmu automobilu není Cestovní agentura oprávněna uznávat ani jinak za Poskytovatele Služby vyřizovat. Reklamace je nutné činit, není-li v reklamačních podmínkách Poskytovatele služby uvedeno jinak, v případě vad, které je možno odstranit ihned, bez zbytečného odkladu u pověřené osoby Poskytovatele dané Služby, tj. ubytování nebo pronájmu automobilu, a v případě, že takové reklamaci není vyhověno, přímo u Poskytovatele dané Služby.

6.10. Cestovní agentura odpovídá pouze za splnění svých povinností souvisejících se závazným sjednáním Služby dle tohoto čl. 6 VOP, tj. zejména za:

a) řádné a včasné oznámení Poskytovateli Ubytovací služby, resp. Služby pronájmu automobilu, že byla učiněna objednávka a následně tato uvedená Služba závazně objednána;

b) řádné a včasné zajištění potvrzení objednávky ze strany Poskytovatele výše uvedených Služeb, pokud to vyžadují podmínky Poskytovatele Služby;

c) řádné a včasné vystavení poukazu na uvedené Služby;

d) řádné předání potřebných dokladů Poskytovateli uvedených Služeb;

e) řádné oznámení změn, příp. zrušení Poskytovateli Služby i Cestujícímu, a to následující pracovní den poté, co Cestovní agentura byla o takové změně písemně informována; a

f) řádné a včasné poukázání ceny za uvedené Služby na účet Poskytovatele Služby.

6.11. Cestující bere na vědomí, že Cestovní agentura není povinna zjišťovat případné změny v rezervaci před uhrazením ceny Služeb ubytování či Služeb pronájmu automobilu po vystavení poukazu na jejich čerpání, a tyto informace sdělovat Cestujícímu.

6.12. Cestující je povinen po uhrazení ceny za Službu ubytování, resp. Službu pronájem automobilu, písemně sdělit Cestovní agentuře své platné kontaktní údaje (jakož i změnu těchto údajů) pro případ oznámení změny týkající se uvedených Služeb. V případě neplatnosti písemně sdělených kontaktních údajů Cestovní agentura neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé Cestujícímu v důsledku nedoručení oznámení změn.

6.13. Cestující odpovídá zejména za:

a) správnost předaných údajů;

b) včasný zahájení čerpání zprostředkované Služby dle tohoto článku VOP.

6.14. Cestující je povinen:

a) v dostatečném časovém předstihu před nástupem na ubytování či pronájmu automobilu u sebe a všech dalších ubytovávaných osob zkontrolovat platnost cestovních dokladů a ověřit podmínky vstupu do všech cílových a tranzitních destinací, které za účelem čerpání objednané Služby navštíví, zejména vstupní formality a vízové požadavky. Cestující bere na vědomí, že Cestovní agentura ani poskytovatel Služby nenesou odpovědnost za případnou škodu vzniklou v důsledku odmítnutí vstupu Cestujícího či dalších cestujících osob do země cílové nebo tranzitní destinace či odmítnutí odbavení k přepravě do takové destinace;

b) zajistit sobě a spolucestujícím osobám potřebná pobytová a tranzitní víza;

c) zajistit, aby jak Cestující, tak i další cestující osoby splňovali zdravotní či jiné požadavky potřebné pro cestu či pobyt ve všech cílových i tranzitních destinacích;

d) zkontrolovat správnost údajů na poukazu na ubytování vystaveném Cestovní agenturou (zejména osobní údaje, data ubytování, typ ubytování, typ pronajatého vozidla apod.), přičemž převzetím poukazu na Službu potvrzuje, že je zkontroloval a že s těmito údaji souhlasí.

6.15. Cestující bere na vědomí a souhlasí s tím, že storno Služby ubytování, jakož i Služby pronájmu automobilu se řídí podmínkami Poskytovatele Služby.

7. Ostatní ujednání

7.1 Doručování:

7.1.1. Cestujícímu může být doručováno na elektronickou adresu Cestujícího nebo uloženo k vyzvednutí Cestujícím přímo na přepážce Cestovní agentury nacházející se na Terminálu 2, Letiště Václava Havla, Praha 6 – Ruzyně.

7.1.2. Cestovní agentuře bude ze strany Cestujícího doručováno na elektronickou adresu: airservice@airhandling.cz, či na adresu Czech Airlines Handling, a.s., Aviatická 1017/2, 161 00 Praha 6 prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb.

7.1.3. K písemnostem a úkonům, které Cestující doručí Cestovní agentuře jiným způsobem, než jak je stanoveno v VOP, nemá Cestovní agentura povinnost přihlížet.

7.1.4. Emailové zprávy, které zašle Cestovní agentura Cestujícímu na jeho elektronickou adresu, budou považovány za doručené okamžikem jejich odeslání Cestovní agenturou. Za chyby při přenosu emailové zprávy Cestovní agentura odpovídá pouze tehdy, pokud chybu sama způsobí.

7.2. Kde jsou součástí poskytované Služby vouchery, letenky nebo jiné obdobné písemnosti, platí, že jejich převzetím Cestující potvrzuje, že je zkontroloval a že s údaji na nich uvedenými souhlasí.

7.3. V případě veškerých elektronických dokumentů, které se váží ke kterémukoli z poskytovaných Služeb, je povinností Cestujícího si pro potřeby čerpání takové Služby všechny potřebné dokumenty vytisknout.

7.4. Reklamační řízení a storno podmínky

7.4.1 Cestující bere na vědomí, že reklamace jakýchkoliv Služeb poskytovaných Cestovní agenturou, není Cestovní agentura oprávněna uznávat ani jinak za Poskytovatele Služby vyřizovat. Reklamace je nutné činit, není-li v těchto VOP stanoveno u konkrétní Služby jinak, v souladu s reklamačními podmínkami Poskytovatele služby. Pro vyloučení pochybností se výslovně stanoví, že reklamace týkající se zpoždění či zrušení letu, služeb v letadle, poškození či ztráty zavazadel uplatňuje Cestující přímo u Dopravce, za podmínek stanovených příslušným Dopravcem. Ustanovením tohoto odstavce není ustanovení odst. 7.5 VOP dotčeno.

7.4.2. Reklamace týkající se rezervace letenek se uplatňují u Cestovní agentury, a to neprodleně poté, co bylo vadné poskytnutí této Služby zjištěno. Cestovní agentura je povinna informovat Cestujícího o postupu při řešení reklamace a podat mu vyjádření nejpozději do 30 dnů od obdržení reklamace.

7.4.3. Storno již objednaných letenek nebo jiných Služeb ze strany Cestujícího musí být vždy písemné a oznámené Cestovní agentuře v souladu s tarifními podmínkami Dopravce, resp. v souladu s obchodními či jinými podmínkami Poskytovatele Služby a to v pracovní době Cestovní agentury.

7.4.4. V případě storna již objednaných letenek, jakož i jiných Služeb se Cestovní agentura zavazuje dle svých nejlepších schopností postupovat tak, aby Cestujícímu minimalizovala vznik dalších nákladů.

7.4.5. V případě, že Cestovní agentura splní svou povinnost v souladu s ustanovením odst. 3. 9. těchto VOP, uhradí Cestující Cestovní agentuře stornovací poplatky uplatněné pro takový případ Dopravcem, které budou prokazatelně účtovány Cestovní agentuře. Pokud Cestovní agentura svoji povinnost včas a řádně v souladu s ustanovením odst. 3.9 těchto VOP stornovat podle požadavků Cestujícího

nesplní, nese povinnost úhrady stornovacích poplatků sama Cestovní agentura.

7.4.6. Cestující bere na vědomí, že:

a) storno letenky a lhůta pro případnou refundaci se řídí podmínkami Dopravce a třetích stran příslušného tarifu Dopravce;

b) v případě storna letenky je servisní poplatek za vystavení letenky nevratný a za provedení storna letenky si Cestovní agentura může účtovat odměnu ve výši servisního poplatku;

c) v případě, že má Cestující zájem o doplňkové služby (např. pojištění proti stornu, doprovod cestujícího, speciální jídlo), bere na vědomí, že jejich objednání závisí vždy na včasné objednávce takové doplňkové služby učiněné v termínu, který je stanoven Poskytovatelem takové doplňkové služby. Na vyžádání Cestujícího Cestovní agentura informuje takového Cestujícího o dostupnosti takové doplňkové služby; a

d) v případě změny data odletu u vystavené letenky, umožňují-li její provedení podmínky tarifu, má Dopravce právo na doplacení aktuální výše letištních a palivových poplatků ke dni změny, došlo-li k takovému navýšení od data vystavení letenky.

7.5. Cestující a Cestovní agentura se dohodli, že Cestovní agentura neodpovídá za jakékoliv škody způsobené třetími stranami odlišnými od Cestovní agentury, ani za jakékoliv škody způsobené Poskytovatelem Služeb (letecká společnost, hotel apod.), jakož ani za škodu vzniklou v důsledku mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na její vůli, včetně, nikoliv však výhradně škody způsobené přírodními katastrofami, válkou, stávkou a politickými nebo jinými obdobnými vlivy. Cestující bere na vědomí, že Cestovní agentura nezajišťuje přepravu ani poskytování souvisejících služeb, a z tohoto důvodu neodpovídá za řádné a včasné uskutečnění přepravy a poskytnutí souvisejících služeb či za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věcí či jiného majetku Cestujícího.

8. Zpracování osobních údajů

8.1. Pro případ, že Cestovní agentura při plnění svých povinností podle těchto VOP přijde do styku s osobními údaji Cestujících (dále jen „Osobní údaje“), jejichž zpracování podléhá zákonu č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění (dále jen „Zákon o ochraně osobních údajů“) a/nebo nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „Nařízení“) zavazuje se Cestovní agentura při zpracování takových Osobních údajů dodržovat veškeré platné a účinné právní předpisy, zejména Zákon o ochraně osobních údajů a Nařízení.

8.2. Cestovní agentura provádí zpracování Osobních údajů výhradně za účelem plnění těchto VOP a s tím souvisejícím poskytováním Služeb.

8.3. Cestovní agentura se zavazuje zpracovávat Osobní údaje způsobem, který zajistí náležitě zabezpečení Osobních údajů, včetně jejich ochrany pomocí vhodných technických nebo organizačních opatření před neoprávněným či protiprávním přístupem k Osobním údajům.

8.4. Cestovní agentura se zavazuje přijmout a soustavně dodržovat a kontrolovat opatření nezbytná pro zajištění ochrany Osobních údajů, zejména proti neoprávněnému a nahodilému přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů.

8.5. Cestovní agentura nesmí sdružovat Osobní údaje zpracovávané na základě těchto VOP s jakýmkoli dalšími Osobními údaji, získanými nebo zpracovávanými pro jiný účel.

8.6. Cestovní agentura je povinen dbát práva na ochranu soukromého a osobního života subjektu údajů a na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života subjektu údajů.

8.7. Cestující tímto uděluje Cestovní agentuře souhlas se zpracováním svých osobních údajů a to výhradně za účelem poskytování Služeb dle těchto VOP. Všechny osobní údaje budou Cestovní agenturou zpracovávány též za účel zasílání obchodních sdělení prostřednictvím

elektronických komunikačních prostředků v mezích zákona č. 480/2004Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění, a to výhradně do doby, kdy Cestující zašle účinně a přímo Cestovní agentuře oznámení, že si nepřeje, aby mu taková obchodní sdělení byla dále zasílána. Cestující prohlašuje, že veškeré osobní údaje poskytuje pravdivě a dobrovolně a že se je vědom svých práv dle aplikovatelných právních předpisů, zejména práva udělený souhlas odvolat.

8.8. Cestovní agentura se zavazuje zajistit, aby zaměstnanci Cestovní agentury nebo jiné osoby, které Osobní údaje Cestujících zpracovávají, zachovali o takových Osobních údajích mlčenlivost a to i po skončení jejich pracovního poměru nebo jiného vztahu, na jehož základě Osobní údaje zpracovávali.

9. Závěrečná ustanovení

9.1. Cestovní agentura má postavení zprostředkovatele, který Cestujícímu zajišťuje zprostředkování Služby s konkrétním Poskytovatelem Služeb.

9.2. Je-li některé ustanovení VOP neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení zákona č. 89/20012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení VOP není dotčena platnost ostatních ustanovení VOP.

9.3. Novější VOP vždy ruší VOP vydané dříve. Právní vztahy se posuzují vždy podle VOP platných v době vzniku právního vztahu.

9.4. Cestující prohlašuje, že si VOP přečetl, jejich textu rozumí a že souhlasí s jejich obsahem.