

Všeobecné obchodné podmienky pre sprostredkovanie predaja leteniek Cestovnej kancelárie TUI ReiseCenter Slovensko s.r.o.

I. ČASŤ

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky pre sprostredkovanie predaja leteniek Cestovnej kancelárie TUI ReiseCenter Slovensko s.r.o. (ďalej len „VOP“) upravujú práva a povinnosti Klienta a Cestovnej kancelárie TUI ReiseCenter Slovensko s.r.o. pri uzatváraní zmluvy o leteckej preprave osôb a poskytnutí súvisiacich služieb (ďalej len „Zmluva“), ktorú Klient uzatvára s Dopravcom prostredníctvom Cestovnej kancelárie TUI ReiseCenter Slovensko s.r.o..
- 1.2 Tieto VOP neupravujú práva a povinnosti Klienta a Dopravcu pri uskutočňovaní leteckej prepravy osôb (ďalej iba „Preprava“) a poskytovaní súvisiacich služieb. Uvedený vzťah sa riadi Zmluvou a príslušnými podmienkami konkrétneho Dopravcu.
- 1.3 Cestovná kancelária v súlade s týmito VOP sprostredkúva letenky cez rezervačný systém Amadeus. Pre účely odstránenia akýchkoľvek pochybností CK výslovne uvádza, že za obsah a kvalitu plnenia Dopravcu/poskytovateľa služby zodpovedá výlučne Dopravca, resp. poskytovateľ služby a nie Cestovná kancelária. Klient je povinný si zadovážiť a preveriť zmluvné podmienky Dopravcu a/alebo poskytovateľa služby pred vykonaním rezervácie a zaplatením ceny letenky a/alebo ceny ubytovania, či inej služby. Klient berie túto skutočnosť na vedomie a zaväzuje sa konať v súlade s uvedeným a samostatne vykonávať úkony jednotlivých služieb. CK týmto zároveň odkazuje Klienta na internetovú stránku Dopravcu/poskytovateľa služby s tým, že v procese rezervácie je Klient oboznámený a súhlasí s tarifnými podmienkami ním vybraného letu.

2. Vymedzenie základných pojmov

- 2.1 Na účely týchto VOP sa rozumie:
 - a) **Cestovnou kanceláriou, resp. CK** je spoločnosť TUI ReiseCenter Slovensko s.r.o., so sídlom Panská 10, 811 01 Bratislava, IČO: 35 966 742, spoločnosť zapísaná do obchodného registra vedeného Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 38473/B, ktorá na základe živnostenského oprávnenia sprostredkúva predaj leteckých prepravných služieb,
 - b) **Klientom** je fyzická osoba alebo právnická osoba (v mene neplnoletej fyzickej osoby je oprávnený uzatvoriť zmluvu jej zákonný zástupca, v mene právnickej osoby môže zmluvu okrem osôb oprávnených konať v mene právnickej osoby uzatvoriť aj splnomocnený zástupca), ktorá vykoná rezerváciu a prejaví záujem o uzatvorenie Zmluvy s Dopravcom, a to prostredníctvom Cestovnej kancelárie,
 - c) **Dopravcom** je letecká spoločnosť, ktorá prevádzkuje Prepravu a poskytuje ďalšie súvisiace služby,
 - d) **Nízko nákladovým dopravcom** sa rozumejú letecké spoločnosti, ktoré je vzhľadom na ich povahu možné alebo bude možné považovať za nízko nákladové v odvetví osobnej leteckej prepravy, prípadne letecké spoločnosti, ktoré sú osobitne označené na internetovej stránke CK (napr.: Ryanair, EasyJet, Smartwings, Wizzair, Air Baltic, Norwegian Air Shuttle, Aer Lingus, Jet2, Eurowings, Pobeda, Vueling, Volotea, Laudamotion, Transavia, WOW Air, Level, Pegasus Airlines, Flybe, Air Asia, JetStar Airways),
 - e) **Letenkou** sa rozumie doklad preukazujúci uzatvorenie Zmluvy medzi Klientom a Dopravcom, na základe ktorej je Klient oprávnený požadovať od Dopravcu prepravu osôb a batožiny z požadovaného miesta odletu do požadovaného miesta určenia a Dopravca je oprávnený požadovať dohodnutú cenu za vykonanie prepravy,
 - f) **Sprostredkovaním predaja leteckých prepravných služieb vrátane predaja leteniek** vykonanie všetkých činností smerujúcich k tomu, aby mal Klient, ktorý požiadal CK o poskytnutie služby, možnosť uzavrieť s požadovaným Dopravcom zmluvu o leteckých prepravných službách registrovaným systémom prostredníctvom verejne prístupnej internetovej siete.

II. ČASŤ

3. Podmienky a spôsob rezervácie

- 3.1 O rezerváciu Prepravy, resp. s tým súvisiacich služieb, môže záujemca požiadať prostredníctvom sekcie Kontakty na portáli www.tui-reisecenter.sk, alebo priamo osobne v Cestovnej kancelárii, alebo faxom, telefonicky, či prostredníctvom e-mailu. Klientovi je zaslaná ponuka leteckých spojení podľa jeho požiadavky e-mailom. Klient je zodpovedný za správnosť, úplnosť a pravdivosť dát zadaných pri požiadavke. V prípade akýchkoľvek nezrovnalostí v údajoch v rezervácii je klient povinný bezodkladne kontaktovať CK písomne e-mailom, alebo telefonicky, a to ešte pred úhradou rezervácie. Za nezrovnalosť sa pokladá aj nesprávne uvedené meno alebo priezvisko či pohlavie cestujúceho, resp. ako krstné meno uvedené priezvisko a opačne, uvedenie len jedného mena cestujúceho, hoci má cestujúci v cestovnom doklade uvedené mená dve, podobne tiež uvedenie len jedného priezviska, hoci má cestujúci v cestovnom doklade uvedené dve, zlý dátum narodenia a pod.. V prípade, že si klient rezerváciu neskontroluje a CK na nezrovnalosti ešte pred úhradou rezervácie neupozorní, CK nezodpovedá za žiadne prípadné škody, ktoré by klientovi takýmto konaním a nezrovnalosťami v rezervácii vznikli.
- 3.2 Klient zodpovedá za to, všetky ním uvádzané údaje týkajúce sa jeho osoby alebo inej osoby, ktorú uvádza ako osobu oprávnenú požadovať prepravu (ďalší cestujúci), budú riadne, správne a pravdivo vyplnené. Uvedené informácie slúžia na identifikáciu Klienta, ním uvádzanej osoby a jeho rezervácie. V prípade, že Dopravca vyžaduje pre vystavenie letenky doplnenie ďalších dokumentov (číslo pasu, občianskeho preukazu, číslo miles and more karty, kópie občianskeho preukazu, číslo kreditnej karty), bude o tom Klient upovedomený telefonicky alebo e-mailom na poskytnutú e-mailovú adresu. Cestovná kancelária nie je povinná splniť svoje povinnosti a vyhradzuje si právo na nevystavenie dokladu o požadovanej službe v prípade, že Klient požadované doklady nepredloží, či pokiaľ ich predloží včas a sú chybné, nesprávne alebo nečitateľné, pričom Klient nemôže v takomto prípade od CK požadovať akékoľvek nároky a nemá nárok na žiadnu náhradu škody, ktorá by Klientovi mohla vzniknúť pri nesplnení povinností zo strany CK.
- 3.3 Rezerváciu je možné až do momentu zaplatenia upraviť, zmeniť alebo zrušiť bez poplatkov. Po vystavení letenky, podliehajú všetky zmeny a storná podmienkam tarify Dopravcu vzťahujúcej sa k danej letenke. Klient je povinný informovať sa pred úhradou a pred vystavením letenky na tieto podmienky a získať tieto informácie z podmienok daného Dopravcu. Cestovná kancelária si za prípadné zmeny na už vystavených letenkách účtuje administratívny poplatok 40,- EUR. Pri stornovaní už vystavených leteniek bude Klientovi okrem poplatku za vystavenie letenky, ktorý je ner refundovateľný, účtovaný administratívny poplatok vo výške 40,- EUR za každú letenku a pri všetkých letenkách nízko nákladových dopravcov. Tento poplatok bude Klientovi účtovaný aj v prípade, že Klient pri ner refundovateľnej letenke žiada o vrátenie len letiskových poplatkov a tiež v prípade, že bude stornovať letenku, ktorej lety zmenil alebo zrušil Dopravca. Tieto poplatky sa účtujú k poplatkom stanoveným Dopravcom. V prípade, že Klient stornuje letenku, ktorá bola uhradená kreditnou kartou, je povinný na storno formulár uviesť údaje kreditnej karty, ku ktorej týmto automaticky dáva Cestovnej kancelárii svoj súhlas na odpočítanie administratívneho poplatku za storno letenky. V prípade, že si Klient želá vrátiť vracanú sumu poštovou poukážkou, bude mu účtovaný, okrem administratívneho poplatku a storno poplatku Dopravcu, navyše spracovateľský poplatok vo výške 40,- EUR.
- 3.4 V rezervácii pre jednotlivca nie je možné meniť meno cestujúceho za žiadnych okolností, s výnimkou určitých Dpravcov, najmä nízko nákladových dopravcov, ktorí zmeny umožňujú za poplatok. Pokiaľ zmena nie je možná, je Klient oprávnený len vytvoriť novú rezerváciu podľa aktuálnych cenových podmienok a podľa aktuálne dostupných letov. V prípade stornovania letenky v deň jej vystavenia, bude platba poukazovaná na účet Klienta znížená o poplatok za vystavenie letenky a spracovateľský poplatok vo výške 40,- EUR. Klient odsúhlasením týchto VOP súhlasí s takýmto postupom zo strany CK. U nízkonákladových dopravcov a leteckých spoločností Aeroflot a Aegean Airlines nie je možné storno ani v deň vystavenia leteniek.
- 3.5 Cestovná kancelária výslovne upozorňuje, že nie všetky letecké spoločnosti a nie na všetky lety a pre všetky tarify umožňujú automaticky vopred si rezervovať aj konkrétne sedadlo v lietadle a vykonať konkrétny výber jedla. Na základe požiadavky Klienta, CK preverí možnosti rezervácie konkrétneho sedadla a konkrétneho druhu jedla. Väčšina leteckých spoločností má rezerváciu konkrétneho sedadla spoplatnenú, o presnom poplatku bude Klienta CK informovať pri výbere konkrétneho sedadla. Letecké spoločnosti si vyhradzujú právo zmeny rezervácie sedadla v lietadle, v dôsledku zmeny typu lietadla

alebo z bezpečnostných dôvodov /napr. v exit rade nemôžu sedieť deti alebo človek telesne postihnutý alebo pod./.

4. Zmluva o leteckej preprave osôb

- 4.1 Zmluva o leteckej preprave osôb a poskytnutí s tým súvisiacich služieb medzi Dopravcom a Klientom je uzatvorená okamihom, kedy Klient uhradí po overení platnosti prevedenej rezervácie letenky, príp. ďalších služieb, u CK cenu letenky, príp. súvisiacich služieb. Uzatvorením Zmluvy Klient potvrdzuje, že mu boli zo strany Cestovnej kancelárie poskytnuté všetky potrebné informácie vrátane storno podmienok a reklamačných podmienok a odovzdané súvisiace dokumenty.
- 4.2 Klient berie na vedomie, že uzatvorením Zmluvy vznikajú práva a povinnosti týkajúce sa Prepravy a poskytnutia súvisiacich služieb Klientovi a Dopravcovi a že Cestovná kancelária vystupuje vo vzťahu medzi Klientom a Dopravcom iba ako sprostredkovateľ pri uzatvorení Zmluvy.
- 4.3 Všetky návrhy na zmeny či zrušenie Zmluvy, pokiaľ to Zmluva či podmienky Dopravcu pripúšťajú je Klient povinný činiť u Dopravcu alebo, ak to pripúšťajú podmienky Dopravcu, prostredníctvom Cestovnej kancelárie.
- 4.4 Klient berie na vedomie, že Cestovná kancelária nezaistuje Prepravu ani poskytovanie súvisiacich služieb, a z tohto dôvodu nezodpovedá za riadne a včasné uskutočnenie Prepravy a poskytnutie súvisiacich služieb, či za spôsobenie úrazu, ochorenia, stratu ani poškodenie vecí či iného majetku Klienta.
- 4.5 Klient taktiež berie na vedomie, že reklamácie Prepravy či súvisiacich služieb je možné činiť iba spôsobom uvedeným v podmienkach Dopravcu. Cestovná kancelária nie je oprávnená vybavovať akékoľvek reklamácie Klienta, ktoré sa týkajú Prepravy či súvisiacich služieb.

5. Cena letenky a platobné podmienky

- 5.1 Cena letenky, ktorú potvrdí pracovník CK Klientovi pri rezervácii je cena garantovaná Dopravcom len v deň vykonania rezervácie. Po tomto dni už cena letenky nie je garantovaná Dopravcom a tento môže určiť inú cenu. U nízkonákladových leteckých spoločností sa cena nedá garantovať až do vystavenia letenky.
- 5.2 Úhrada ceny rezervovanej letenky je zároveň súhlasom zo strany Klienta so správnosťou údajov uvedených v rezervácii.
- 5.3 Pokiaľ nie je v týchto VOP uvedené inak, Klient môže cenu leteniek a ostatných služieb uhradiť nasledovným spôsobom podľa aktuálne dostupných platobných nástrojov:
 - a) bankovým prevodom/priamym vkladom na účet, ktorý Klient obdrží emailom, ak o ňu požiadal alebo ak nie, úhradou na základe poskytnutých podkladov z konfirmačného e-mailu. Klient môže celkovú sumu uhradiť na ktorýkoľvek účet Cestovnej kancelárie uvedený Cestovnou kanceláriou; alebo
 - b) v hotovosti v sídle alebo v pobočkách Cestovnej kancelárie.
- 5.4 Klient je povinný cenu letenky uhradiť riadne a včas podľa dátumu splatnosti uvedeného v konfirmačnom e-maile, resp. v oznámení CK (pri rezerváciách). Klient je povinný pred úhradou ceny letenky oboznámiť sa so všetkými podmienkami Dopravcu, ktorého letenku si zarezervoval. V prípade zvýšenia ceny letenky a v prípade pretrvávajúceho záujmu Klienta o kúpu letenky je Klient povinný riadne a včas uhradiť zvýšenú cenu letenky. Vykonaním úhrady ceny letenky Klient akceptuje, že sa oboznámil s cenovými a ostatnými podmienkami prepravy určenými Dopravcom a týmito VOP. Aktuálna cena letenky je uhradená momentom pripísania celkovej čiastky letenky na účet Cestovnej kancelárie.
- 5.5 Podmienkou riadnej a včasnej úhrady je aj správne zadanie variabilného symbolu a poznámky k platbe pri úhrade Klientom. Variabilný symbol pre platbu bude uvedený v konfirmačnom e-maile alebo na faktúre. Nesprávne zadanie údajov pre identifikáciu platby znemožní správnu identifikáciu platby a je považované za nevykonanie platby so všetkými dôsledkami. Cestovná kancelária v takomto prípade nezodpovedá za zrušenie rezervácie, za zmenu cenových, tarifných či iných podmienok letenky.

- 5.6 V prípade nedodržania vyššie uvedených podmienok úhrady, resp. neskorej úhrady, bude Klientovi pri vracaní platby účtovaný administratívny poplatok vo výške 40,- EUR. Administratívny poplatok vo výške 40,- EUR bude Klientovi účtovaný aj v prípade vracania preplatku k celkovej fakturovanej sume.
- 5.7 Klient týmto v súlade s § 75 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov súhlasí s tým, aby Cestovná kancelária podľa vlastného uváženia vyhotovila a zaslala faktúru elektronicky alebo ju zaslala poštou na adresu Klienta uvedenú v registrácii. Klient zároveň súhlasí s tým, aby mu elektronicky vystavená faktúra bola zaslaná e-mailom na ním uvedenú e-mailovú adresu.

6. Vystavenie a doručenie letenky

- 6.1 Letenky a ostatné doklady budú vystavené a odoslané Klientovi ihneď po úhrade ceny za letenky a ostatné objednané služby.
- 6.2 Doručovanie dokladov sa uskutočňuje podľa vzájomnej dohody nasledovným spôsobom:
- e-mailom - v prípade letenky formou elektronického potvrdenia je zasielaná takáto letenka na e-mailovú adresu, ktorú Klient Cestovnej kancelárii uvedie. V rámci systému je automaticky overovaná možnosť vystavenia elektronickej letenky. Pokiaľ je letenku možné vystaviť elektronicky, bude táto zaslaná Klientovi spolu s itinerárom (rozpisom letov) výhradne elektronicky na e-mailovú adresu, ktorú zadal pri rezervácii letenky. Klient si takéto potvrdenie o elektronickej letenke môže vytlačiť z e-mailu, resp. priamo z www stránky daného Dopravcu. Prípadné ostatné produkty a s nimi súvisiaca dokumentácia sa spravidla zasiela Klientovi prostredníctvom e-mailovej pošty, ibaže sa CK rozhodne doručovať dokumentáciu prostredníctvom pošty.
- 6.3 Klient berie na vedomie, že Cestovná kancelária nie je povinná zisťovať prípadné zmeny v rezervácii, či v podmienkach prepravy pred zaplatením ceny letenky a/alebo zmeny podmienok prepravy po zakúpení letenky a tieto informácie oznamovať Klientovi. Cestovná kancelária je oprávnená, nie však povinná, informovať Klienta o týchto podmienkach či zmenách, ak sú jej oznámené Dopravcom. Preto je povinnosťou Klienta si pred úhradou ceny letenky a aj pred odletom skontrolovať svoj let na www stránke daného Dopravcu. V prípade doručenia oznámenia Dopravcu o zmene v preprave, bude Klient o tejto zmene informovaný e-mailom alebo telefonicky v rámci prevádzkových hodín Cestovnej kancelárie v lehote 1 dňa od obdržania e-mailovej správy.
- 6.4 Pri nízko nákladových dopravcoch si podľa ich prevádzkových podmienok musí každý cestujúci sám urobiť cez internet pred odletom prihlásenie na let (tzv. online check-in) priamo na domovskej stránke daného Dopravcu. O postupe pre online check-in je Klient informovaný prednostne na www stránke príslušného Dopravcu, na požiadanie emailom alebo telefonicky v call centre Cestovnej kancelárie. Klient je upozornený, že pokiaľ si nevykoná sám online check-in pri tých dopravcoch, ktorí to podľa ich interných pravidiel vyžadujú, bude musieť na letisku na prepážke leteckej spoločnosti zaplatiť poplatok určený Dopravcom za nevykonanie online check-inu.

7. Batožina

- 7.1 Klient má obvykle povolenú bezplatnú prepravu príručnej batožiny, pričom jej obmedzenia sa môžu líšiť podľa Dopravcu, triedy, trasy a typu lietadla. Bližšie informácie o príručnej batožine Klient získa na vyžiadanie u konkrétneho Dopravcu.
- 7.2 Podaná batožina Klienta je batožina, ktorá sa odovzdáva na check-in na letisku a je to batožina, ktorá je počas letu v podpalubí lietadla. Pri letenkách ostatných leteckých spoločností (okrem nízko nákladových) má Klient obvykle povolenú bezplatnú prepravu jednej podanej batožiny, pričom podmienky a obmedzenia sa môžu líšiť podľa Dopravcu, triedy a trasy. Prekročenie limitu bezplatnej prepravy batožiny môže byť spolplatnené. Pri letenkách nízko nákladových dopravcov Klient zvyčajne nemá v cene podanú batožinu. Táto batožina je za doplatok, pričom doplatenie batožiny on-line je zvyčajne za nižšiu cenu, ako doplatenie batožiny priamo na letisku. Bližšie informácie o podanej batožine Klient získa na vyžiadanie u konkrétneho Dopravcu.

8. Ochrana osobných údajov

- 8.1 Klient ako dotknutá osoba udeľuje Cestovnej kancelárii ako prevádzkovateľovi, ktorý zmluvu vyhotovil, ako aj sebe navzájom, súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v tejto zmluve v súlade s ustanoveniami článku 6 a článku 28 Nariadenia EÚ 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „Nariadenia GDPR“) v znení neskorších predpisov pre účely jej vyhotovenia, vrátane vyhotovenia zmlúv uzatvorených na jej základe, vrátane cezhraničného spracúvania za účelom plnenia vyhotovených zmlúv.
Pri vyhotovení boli spracované tieto osobné údaje: meno, priezvisko, rodné priezvisko, dátum narodenia, rodné číslo, trvalé bydlisko, štátna príslušnosť, číslo platobnej karty.
- 8.2 Klient ako dotknutá osoba udeľuje Cestovnej kancelárii ako prevádzkovateľovi, ktorý zmluvu vyhotovil, ako aj sebe navzájom, súhlas so spracovaním osobných údajov – konkrétne údajov o klientovej použitej platobnej karte uvedených v tejto zmluve v súlade s ustanoveniami článku 6 a článku 28 Nariadenia GDPR v znení neskorších predpisov pre účely jej overenia a potvrdenia poskytnutých údajov v príslušnom call centre banky alebo spoločnosti ktorá platobnú kartu vydala, vrátane ich použitia za účelom plnenia povinností Klienta vykonať úhradu cien a poplatkov za Klientom rezervované/vybrané služby a produkty.
- 8.3 Klient udeľujem súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v tejto zmluve v súlade s ustanoveniami článku 6 a článku 28 Nariadenia GDPR pre účely marketingu Cestovnej kancelárie po dobu desiatich rokov. V zmysle čl. 7 nariadenia GDPR má Klient právo kedykoľvek odvolať svoj súhlas a to zaslaním písomného odvolania súhlasu na adresu Cestovnej kancelárie.

9. Záverečné ustanovenia

- 9.1 Doručovanie písomností medzi Klientom a Cestovnou kanceláriou sa uskutočňuje predovšetkým elektronicky na e-mailovú adresu oznámenú Klientom v procese požiadavky. Klient je povinný oznámiť Cestovnej kancelárii platné kontaktné údaje alebo ich zmenu. V prípade, ak sa s Klientom nebude možné skontaktovať prostredníctvom ním zadaných kontaktných údajov, Cestovná kancelária nezodpovedá za akékoľvek škody, ktoré v súvislosti s touto skutočnosťou Klientovi vznikli. Pre elektronické doručovanie písomností Klientovi platí, že ak Cestovná kancelária neobdrží chybové hlásenie o nemožnosti doručenia e-mailu na e-mailovú adresu Klienta, považuje sa e-mail za doručený. Pre doručovanie zásielok (napr. faktúra) poštou platí, že ak Klient doručovanú zásielku neprevezme, je táto považovaná za doručení uplynutím tretieho dňa od vrátenia nedoručenej zásielky Cestovnej kancelárii. V prípade nedoručenia zásielky sa CK pokúsi s Klientom spojiť telefonicky alebo e-mailom.
- 9.2 Vízové povinnosti a cestovné doklady si je Klient povinný skontrolovať nielen do cieľovej, ale tiež do tranzitnej destinácie, a to prednostne pred vykonaním rezervácie a pred úhradou ceny letenky. Zadováženie víz a splnenie iných povinností je Klient povinný zabezpečiť včas pred využitím letenky či služby. Cestovná kancelária nezodpovedá za škody vzniknuté Klientovi jeho nevedomosťou o prípadných vízových náležitostiach či iných podmienkach, ktorých splnenie je nevyhnutné pre využitie služby.
- 9.3 Na základe dohody strán je rozhodným právom právo Slovenskej republiky a súdy Slovenskej republiky sú oprávnené prejednávať spory vyplývajúce z tejto zmluvy a VOP, vrátane vzniku, platnosti a ukončenia zmluvného vzťahu.
- 9.4 Klient potvrdzuje, že bol oboznámený s obchodnými podmienkami poskytovateľa rezervovanej služby, prípadne zakúpenej služby a s obchodnými podmienkami Cestovnej kancelárie. Súčasne súhlasí s tým, aby sa práva a povinnosti Klienta a CK spravovali podľa týchto VOP.

V Bratislave, dňa 25.05.2018

TUI ReiseCenter Slovensko s.r.o.