

# Všeobecné obchodné podmienky

spoločnosti CI s .r. o  
pre rezervácie a predaj leteniek a s tým súvisiacich služieb.  
Platné od 01.01. 2010

(súčasťou VOP je aj reklamačný poriadok)

## 1. Úvodné ustanovenia

Tieto obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti klienta a spoločnosti CI, s.r.o, IČO 36 727 032, so sídlom Gočovo 85, 049 24, ktorá je zapísaná v Obchodnom registri na Okresnom súde v Košiciach I., oddiel: Sro, vložka 19228/V (ďalej ako CA – cestovná agentúra) pri predaji leteniek a s tým súvisiacich služieb. **Kúpou letenky klient prostredníctvom CA uzatvára zmluvný vzťah s dopravcom a zároveň akceptuje jeho prepravné podmienky.**

Tieto obchodné podmienky neupravujú práva a povinnosti cestujúceho a leteckej spoločnosti pri uskutočňovaní osobnej leteckej prepravy. Uvedený vzťah sa riadi prepravnými podmienkami danej leteckej spoločnosti, tarifnými a inými podmienkami prepravcu.

Cestovná agentúra CI s.r.o. je v rozsahu svojej živnosti oprávnená sprostredkovať prostredníctvom rezervačných systémov a iných predajných kanálov predaj leteniek leteckých spoločností - členov Medzinárodnej asociácie leteckej prepravy (IATA), ako aj členov ďalších združení leteckých prepravcov, nízko nákladových leteckých spoločností a pod.

## 2. Definície a pojmy

„Rezervácia“ - elektronický dátový súbor v rezervačnom systéme a v systéme konkrétneho dopravcu obsahujúci osobné údaje o cestujúcom, presný plán letu vrátane dátumov a časov odletov a priletov jednotlivých letov, miesta odletu a priletu, čísla letov a kódové označenia prepravcu a ďalších doplňujúcich údajov.

„Letenka“ - zmluva medzi cestujúcim a dopravcom o zabezpečení leteckej prepravy cestujúceho a jeho batožiny z miesta odletu do cieľovej destinácie v zmysle prepravných podmienok konkrétnej leteckej spoločnosti. Kúpou letenky cestujúci automaticky vstupuje do zmluvného vzťahu s prepravcom a CA vystupuje v tomto vzťahu ako sprostredkovateľ.

„Cena letenky“ - cena prepravných služieb dopravcu v zmysle jeho platnej tarifnej štruktúry.

„Letiskové poplatky“ - poplatky vyberané prevádzkovateľmi letísk za používanie letísk, resp. stanovené štátom, v ktorom sa letisko nachádza platné v čase kúpy letenky. Zvyčajne tvoria súčasť celkovej ceny letenky okrem prípadov, kedy je nutné uhradiť tieto poplatky priamo na letisku pri prilete alebo pri odlete.

„Servisné poplatky“ – poplatky CA za služby spojené s predajom leteniek a s tým súvisiacich služieb, resp. za ďalšie úkony spojené s touto činnosťou ( zmeny na letenkách, vystavenie ďalších s letenkou súvisiacich dokladov)

„Dopravca „ - spoločnosť zabezpečujúca osobnú leteckú prepravu, ktorá poskytuje možnosť zabezpečenia leteckej prepravy prostredníctvom globálnych rezervačných systémov, vlastných internetových rezervačných systémov alebo iných predajných kanálov a je členom medzinárodných združení leteckých prepravcov alebo má právo podnikáť v tejto oblasti.

„Cestujúci“ – účastník osobnej leteckej dopravy.

### 3. Spôsob predaja leteniek a s tým súvisiacich služieb

CA sa pri predaji leteniek a poskytovaní ďalších s tým súvisiacich služieb riadi týmito obchodnými podmienkami platnými od okamihu zakúpenia letenky klientom. Požiadavky na rezervácie jednotlivých služieb je možné zadávať prostredníctvom emailu, telefonicky, faxom, resp. osobne v kancelárii CA. Požiadavky sa spracúvajú bezplatne pričom na každú požiadavku ponúkame niekoľko alternatív tak aby vyhovovali potrebám klienta a zároveň boli pre neho aj cenovo výhodne. Na základe výberu z ponuky spracovanej podľa jeho požiadavky je urobená rezervácia, ktorá je aktuálna do dohodnutého termínu. Rezervácie sú bezplatné. **Súčasťou každého potvrdenia rezervácie sú informácie o trase, prepravcovi, o cene, o termíne vystavenia letenky, o poplatkoch za zrušenie letenky, resp. poplatkoch za prípadné zmeny a doplatkoch do aktuálnej ceny letenky v čase zmeny.** Klient berie na vedomie, že do okamihu úhrady letenky a prípadne ďalších s tým spojených služieb nie je potvrdenie rezervácie pre CA záväzné a môže dôjsť k zmenám v rezervácii, k zmene ceny pričom tieto zmeny CA nemôže ovplyvniť, pretože sú plne v kompetencii prepravcu. Letenky vystavujeme v termíne dohodnutom s klientom a v závislosti od podmienok konkrétnej leteckej spoločnosti a príslušného tarifu. Úhradu letenky a ďalších služieb je možné vykonať bezhotovostným prevodom na účet CA, kreditnou kartou ( podľa podmienok a akceptácie prepravcom) alebo v hotovosti priamo v kancelárii CA. **Úhradou požadovanej sumy za letenku a prip. ďalšie doplnkové služby klient potvrdzuje, že mu boli zo strany CA poskytnuté všetky potrebné informácie súvisiace s letenkou a akceptuje zmluvné a prepravné podmienky zvoleného prepravcu.** Po úhrade je CA povinná bezodkladne zabezpečiť vystavenie letenky, prip. iných cestovných dokladov a odovzdať, resp. zaslať klientovi podľa predchádzajúceho dohovoru. Väčšina leteniek je v elektronickej forme, preto je možné ju obratom poslať klientovi na email. Po vystavení letenky, podliehajú všetky požadované zmeny vrátane zrušenia letenky podmienkam príslušného tarifu danej letenky a prepravným podmienkam prepravcu, na ktoré je klient povinný informovať sa ešte pred uhradením a vystavením letenky. Všetky informácie týkajúce sa letenky a jej podmienok uvedené na letenke, v rezervačných systémoch a na internetových stránkach konkrétnej leteckej spoločnosti (vrátane prepravných podmienok) distribuujú letecké spoločnosti výhradne v anglickom jazyku ( s výnimkou slovenských prepravcov) a nie je možné ich klientovi poskytnúť v slovenskom jazyku. V prípade nejasnosti ohľadne podmienok odporúčame klientovi ešte pred kúpou letenky informovať sa hlavne na platnosť letenky, minimálnu a maximálnu dĺžku pobytu (hlavne pri zľavnených letenkách , napr. Sunday rule a pod.), cestovné obmedzenia, poplatky a doplatky do aktuálnych cien za zmeny vrátane zmeny trasy, dátumu odletu a priletu atd.

### 4. Letenka - zmluva medzi prepravcom a cestujúcim

Cestujúci kúpou letenky berie na vedomie, že uzatvára kúpnu zmluvu s prepravcom na základe, ktorej obidvom stranám vznikajú určité práva a povinnosti týkajúce sa prepravy a s tým súvisiacich služieb. CA vystupuje v tomto vzťahu len ako sprostredkovateľ. Cestujúci berie na vedomie, že CA nezaistuje leteckú prepravu a ani ďalšie s tým súvisiace služby a preto nenesie zodpovednosť za uskutočnenie prepravy a ani poskytnutie s tým súvisiacich služieb vrátane ujmy na zdraví cestujúceho alebo straty, poškodenia majetku cestujúceho.

Všetky návrhy na zmeny alebo zrušenie zmluvného vzťahu medzi cestujúcim a prepravcom je možné riešiť iba spôsobom, ktorý je uvedený v prepravných podmienkach konkrétnej leteckej spoločnosti.

Cestujúci zodpovedá za správnosť všetkých údajov uvedených na letenke (hlavne meno a priezvisko tak ako je uvedené v jeho cestovnom doklade, dátum narodenia, dátumy odletov a priletov, trasa), príp. ďalších, ktoré prepravca požaduje ako podmienku na uskutočnenie prepravy. Prevzatím letenky klient vyslovuje súhlas s uvedenými údajmi. Cestujúci je povinný prostredníctvom CA vopred informovať prepravcu o svojich špecifických požiadavkách pri preprave - preprava zvierat, zbraní, nadrozmerných predmetov, cenných a ľahko znehodnotiteľných tovarov, „špecialny seating“, žiadosti o asistenčné služby pri preprave telesne postihnutých osôb atd. Prepravca má právo vylúčiť cestujúceho z prepravy bez nároku na vrátenie cestovného ak poskytnuté údaje nie sú pravdivé a sú v rozpore s jeho prepravnými podmienkami.

Cestujúci je ďalej zodpovedný za:

- platnosť svojich cestovných dokladov a úplnosť všetkých formalít potrebných na vstup do všetkých krajín zahrnutých v jeho letov pláne vrátane tranzitných bodov
- overenie si prípadných zmien letov po zakúpení si letenky priamo u dopravcu
- včasne dostavenie sa k odletu daného letu
- oznámenie a správnosť a úplnosť kontaktných údajov pre prípad , že dôjde k zmenám jeho letového plánu zo strany prepravcu.

Povinnosti cestujúceho:

- nastúpenie prvého úseku tak ako je uvedené na letenke a využitie jednotlivých letov v poradí ako je uvedené na letenke, ináč má prepravca právo na zrušenie letenky bez nároku na vrátenie cestovného
- ak prepravca vyžaduje, potvrdiť využitie spätočného letu najneskôr 72 hodín pred odletom
- overiť si povolené limity na prepravu batožiny
- oboznámiť sa s podmienkami letenky, hlavne s podmienkami zrušenia a zmeny dátumu odletu, trasy, obmedzení týkajúcich sa minimálneho a maximálneho pobytu v cieľovej destinácii a pod.
- dodržiavať prepravné podmienky prepravcu

Cestujúci berie na vedomie, že:

- zrušenie letenky po jej vystavení a lehota na vrátenie peňazí sa riadia podmienkami konkrétneho prepravcu a podmienkami daného tarifu, pričom vrátenie peňazí je uskutočnené rovnakým spôsobom ako bola letenka uhradená (pri bezhotovostnom prevode – platbou na účet, v hotovosti pri úhrade v hotovosti, pripísaním na kreditnú kartu, ktorou bola letenka platená). Servisné poplatky sú ner refundovateľné.
- žiadosť o zrušenie letenky je potrebné zaslať písomne, pri urgentných prípadoch telefonicky a následne doložiť aj písomne najneskôr do 24 hodín pred odletom
- v prípade záujmu o ďalšie služby ako je napr. poistenie alebo špeciálne služby, cestujúci je povinný o tomto bezodkladne informovať prepravcu priamo alebo prostredníctvom CA.
- storno ďalších doplnkových služieb týkajúcich sa letenky sa riadi podmienkami poskytovateľa služby.
- v prípade zmeny dátumu letu, zmeny trasy ak to podmienky tarifu povoľujú má dopravca právo požadovať okrem poplatku za zmenu aj doplatok do aktuálnej ceny letenky vrátane doplatenia letiskových a palivových poplatkov ku dňu zmeny podľa aktuálnej obsadenosti daného letu. Zmeny je možné vykonať priamo u prepravcu online, prostredníctvom call centra alebo jeho pobočky v mieste, kde sa cestujúci práve nachádza. Zmeny je možné uskutočniť aj v CA v pracovné dni počas otváracích hodín.

## 5. Reklamácie

CA prijíma reklamácie len v písomnej forme e-mailom na emailovú adresu [info@pracavusa.com](mailto:info@pracavusa.com) alebo listom. Reklamácia budú riešené v najkratšom možnom čase, najneskôr však do 30 kalendárnych dní od doručenia reklamácie a tiež v závislosti od reklamačných podmienok jednotlivých prepravcov.

Cestujúci berie na vedomie, že CA vystupuje iba ako sprostredkovateľ medzi klientom a dopravcom a že CA nie je vykonávateľom samotnej prepravy a ani služieb s tým spojených a preto nezodpovedá výkon prepravy a ani za ujmy na majetku, veciach a zdraví cestujúceho spojené s prepravou.

Cestujúci ďalej berie na vedomie, že nie je povinnosťou CA zisťovať prípadné zmeny v rezervácii pred/po zakúpení letenky, resp. zmeny prepravných podmienok a tieto oznamovať cestujúcemu pokiaľ jej tieto informácie neboli poskytnuté zo strany prepravcu cez rezervačnými systém alebo písomnou formou.

Reklamáciu prepravy a služieb s tým súvisiacich je možné uskutočniť iba spôsobom, ktorý je uvedený v prepravných podmienkach konkrétnej leteckej spoločnosti a CA nie je oprávnená vybavovať akékoľvek reklamácie týkajúce sa prepravy.

Reklamácie je potrebné riešiť, ak prepravca neuvádza inak:

a/v prípade nedostatkov, ktoré je možné odstrániť na mieste a bezodkladne u osoby poverenej prepravcom.

b/ostatné nedostatky písomne do 14 dní, resp. v časovom limite určenom prepravcom priamo u prepravcu alebo prostredníctvom CA.

Ak je reklamácia riešená prostredníctvom CA, tá po dohovore s cestujúcim postúpi reklamáciu príslušnému oddeleniu prepravcu na riešenie a po obdržaní vyjadrenia následne bude informovať klienta, príp. prepravca zašle priamo cestujúcemu vyjadrenie písomnou formou v časovom limite danom v prepravných podmienkach. Cestujúci v takomto prípade berie na vedomie, že mu týmto nevznikajú žiadne nároky voči CA, ktorá len klientovi pomáha v reklamačnom konaní. Aj v prípade podania reklamácie prostredníctvom CA, jej riešenie je výhradne na prepravcovi a CA nemôže nijako ovplyvniť priebeh vybavovania reklamácie a ani jeho výsledok. CA môže poskytnúť cestujúcemu náhradu akejkoľvek ujmy len po schválení prepravcom a v súlade s platnými prepravnými podmienkami danej leteckej spoločnosti. CA zodpovedá za splnenie svojich povinností súvisiacich s predajom letenky, čiže uzatvorením kúpnej zmluvy medzi cestujúcim a prepravcom a to hlavne:

- riadne informovanie prepravcu o uskutočnení objednávky a kúpe letenky
- riadne potvrdenie objednávky zo strany prepravcu formou potvrdenej rezervácie
- riadne vystavenie letenky a dokumentov na služby s prepravou spojené (dokumenty potvrdzujúce zaplatenie rôznych poplatkov – napr. poplatkov za zmenu letenky a pod.)
- riadne a včasné predanie všetkých dokladov a informácií prepravcovi (ako napr. údaje o cestujúcim ak to prepravca vyžaduje).
- oznamovanie všetkých zmien týkajúcich sa prepravy klientovi ako napr. zrušenie letu, zmeny časov odletu a priletu a pod pokiaľ bola CA o týchto zmenách prepravcom vopred informovaná.
- úhradu ceny letenky prepravcovi v presne stanovenom termíne

Ak dôjde nesplneniu niektorej z týchto povinností je cestujúci povinný písomne podať reklamáciu najneskôr do 14 dní od vzniku dôvodu na reklamačné konanie. CA je povinná vybaviť reklamáciu v súlade s príslušnými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.

## **6. Záverečné ustanovenia**

Platnosť týchto všeobecných obchodných podmienok sa vzťahuje na predaj leteniek a služieb s tým súvisiacich s výnimkou prípadov ak CA vopred dohodne s klientom iný rozsah vzájomných práv a povinností.

Tieto všeobecné obchodné podmienky je možné meniť iba dohodou medzi CA a klientom a to výhradne len písomnou formou.

Klient kúpou letenky v súlade s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami alebo podpisom týchto obchodných podmienok súhlasí s tým, aby sa práva a povinnosti klienta a CA riadili pri kúpe letenky týmito obchodnými podmienkami.

Klient týmto udeľuje súhlas CA k zhromažďovaniu, uchovávaniu a spracovaniu osobných údajov nim poskytnutých za účelom zaistenia cestovných služieb podľa par. 6 zákona č. 428/2002 Zb., o ochrane osobných údajov. Klient si je vedomí svojich práv podľa par. 20 zákona č. 428/2002 Zb., o ochrane osobných údajov. Prehlasuje, že všetky uvedené údaje sú presné a pravdivé a boli poskytnuté dobrovoľne. Všetky uvedené údaje budú zhromažďované, spracované a uschované tiež pre účely zasielania obchodných správ prostredníctvom elektronických prostriedkov podľa zákona č. 610/2003

Zb., o elektronických komunikáciách. Odvolanie tohto súhlasu je možné po predchádzajúcej dohode oboch subjektov.

Všeobecné obchodné podmienky sú uverejnené v platnom znení na [www.pracavusa.com](http://www.pracavusa.com) alebo sú k dispozícii v kancelárii CA. Tieto všeobecné obchodné podmienky platia od 01.01. 2010 až od odvolania.