

# Obchodné podmienky pre predaj leteniek

Vznik zmluvného vzťahu

Prevádzkovateľom internetovej stránky [www.protour.sk](http://www.protour.sk) je spoločnosť PROtour s.r.o., cestovná kancelária (ďalej len CK), so sídlom na adrese 4. apríla 1868/19, Liptovský Mikuláš, 031 01, IČO: 47 019 093, DIČ:202 369 83 03, zapísaná obchodnom registri OS Žilina, vložka č. 58431/N, oddiel Sro.

## I. Rezervácia

Rezervácia je elektronický údaj v celosvetovom rezervačnom systéme a v systéme konkrétneho dopravcu o klientovi, ktorý sa rozhodol využiť jeho prepravné služby. Obsahuje informáciu o cestujúcom – meno a priezvisko, pohlavie, dátum narodenia (pri deťoch, mládežníkoch, študentoch, batol'atách a senioroch), presný časový a geografický plán cesty vrátane údajov o leteckej spoločnosti a letoch. Môže obsahovať aj špeciálne požiadavky klienta a údaj o rezervácii konkrétneho sedadla v lietadle, v prípade, že túto rezerváciu konkrétneho sedadla na danej linke letecká spoločnosť umožňuje, inak je sedadlo možné rezervovať až na check-in pred odletom.

## II. Skupinová rezervácia

Rezervácia s minimálnym počtom cestujúcich 10, uvedený počet sa môže líšiť u jednotlivých dopravcov.

## III. Letenka

Kúpna zmluva medzi klientom a leteckým prepravcom o leteckej preprave klienta a jeho batožiny z miesta odletu do cieľovej destinácie. Momentom zaplatenia za letenku klient automaticky uzatvára kúpnu zmluvu s leteckým prepravcom a tým súhlasí s podmienkami dopravy tohto prepravcu. Všeobecné podmienky dopravy leteckých prepravcov, členov IATA (Medzinárodná asociácia leteckých prepravcov) vid' nižšie. CK pri uzatváraní kúpnej zmluvy vystupuje ako sprostredkovateľ a nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné reklamácie spojené so službami, ktoré poskytuje letecký prepravca. Akékoľvek reklamácie rieši klient priamo s leteckým prepravcom.

## IV. Elektronická letenka

Údaj v elektronickom systéme leteckých spoločností, v ktorom sú bezpečne uložené všetky detaily letu. Elektronickú letenku nie je nutné mať so sebou na check-in na letisku, existujú výnimky, kde v súvislosti s vízovými nariadeniami danej krajiny, je odporúčané mať so sebou.

## V. Papierová letenka

Letecká prepravná cenina, ktorú je potrebné fyzicky mať so sebou vždy pri odlete a predložiť

ju na check-in na letisku. Strata papierovej letenky je riešiteľná vystavením duplikátu, za ktorý si dopravcovia účtujú poplatky.

#### VI. Cena letenky

Cena prepravných leteckých služieb.

#### VII. Letiskové poplatky

Poplatky vyberané mestom, štátom, alebo krajinou v dobe odletu. Do tejto sumy sa zvyčajne vyberajú aj bezpečnostné poplatky a palivové príplatky. Zvyčajne sa tento poplatok vyberá súčasne s prepravným – cenou letenky - v niektorých prípadoch sa však platia letiskové poplatky priamo na letisku (najmä v niektorých krajinách Ázie, Afriky a Južnej Ameriky).

#### VIII. Poplatky za vystavenie letenky

Poplatok, ktorý prináleží sprostredkovateľovi (CK) za poskytnuté služby.

#### IX. Podmienky a spôsob rezervácie

Rezerváciu je možné urobiť najneskôr 3 dni pred odletom na základe telefonického, emailového alebo osobného kontaktu.

Pre telefonické vytvorenie rezervácie sú k dispozícii kontaktné telefónne čísla 0905 740 429 a 0904 553 538. V prípade rezervácie cez email je k dispozícii adresa [info@protour.sk](mailto:info@protour.sk). Rezervácie prostredníctvom telefónu alebo emailového kontaktu je možné vytvárať od pondelka do piatku v čase od 8:00 do 17:00 hodiny.

Po vytvorení rezervácie v systéme agentom CK je klientovi odoslaná rezervácia letenky emailom. Klient je povinný skontrolovať si rezerváciu letenky. V prípade akýchkoľvek nezrovnalostí je klient povinný kontaktovať CK písomne e-mailom, telefonicky alebo osobne. Za nezrovnalosť sa pokladá aj nesprávne uvedené meno a priezvisko, resp. krstné meno uvedené ako priezvisko a opačne. V prípade, že si klient takto rezerváciu neskontroluje, CK nezodpovedá za žiadne prípadné straty, ktoré by klientovi takýmto konaním vznikli. Meno cestujúceho v rezervácii sa musí zhodovať s menom uvedeným v cestovnom doklade cestujúceho.

Po ukončení rezervácie, ak si klient vybral ako spôsob úhrady bankový prevod na základe faktúry, je nutné, aby kontaktoval CK, ktorá mu faktúru vygeneruje a doručí emailom. V prípade, že klient do doby splatnosti uvedenej na faktúre neuhradí letenku, resp. neskontaktuje CK a neoverí si garanciu ceny, rezervácia bude systémom automaticky zrušená bez akéhokoľvek nároku klienta na náhradu škody. Cena letenky, ktorú potvrdí agent klientovi pri ukončení rezervácie je garantovaná len do dňa a hodiny, uvedenej v emaille, resp. splatnosti na faktúre. V prípade, že deň, do ktorého je cena garantovaná nie je predmetom rezervácie a nie je v nej zrozumiteľne uvedená, je potrebné si ju overiť v CK. CK si vyhradzuje právo na odmietnutie vystavenia letenky v prípade, že za cenu letenky uvedenú na faktúre nebude možné letenku vystaviť z dôvodu systémovej chyby. Vyúčtovacia faktúra bude zaslaná poštou na adresu uvedenú klientom alebo elektronicky na jeho mailovú adresu.

Je nevyhnutné, aby boli všetky osobné údaje pravdivé a správne. Tieto informácie slúžia na

identifikáciu klienta a jeho rezervácie v ďalšej komunikácii. Vyplnením údajov a dokončením rezervácie klient súhlasí so spracovaním poskytnutých osobných údajov za účelom vystavenia letenky. V prípade uvedenia nepravdivých, resp. neúplných údajov si CK vyhradzuje právo na okamžité zrušenie rezervácie, resp. úpravu ceny alebo náhradu akýchkoľvek škôd spôsobených uvedením nepravdivých údajov v plnej výške. V tomto prípade CK nenesie žiadnu zodpovednosť za škody, ktoré klientovi vzniknú.

Rezervácie je možné až do momentu zaplatenia upraviť, zmeniť alebo zrušiť bez poplatkov. Po vystavení letenky podliehajú všetky zmeny a storná podmienkam tarify danej letenky, na ktoré je klient povinný sa informovať pred úhradou a pred vystavením letenky. CK si za prípadné zmeny na už vystavených letenkách alebo ich refundácii účtuje administratívny poplatok 30 €. Tieto poplatky sa účtujú k poplatkom stanoveným leteckou spoločnosťou podľa podmienok použitej tarify. Refundované sumy za stornované letenky CK vráti v hotovosti alebo prevodom na klientom uvedený účet až po ich dobropisovaní zo strany leteckej spoločnosti a pripísaní refundovanej sumy na účet CK. V rezervácii pre jednotlivca nie je možné meniť meno cestujúceho za žiadnych okolností. Je možné len vytvoriť novú rezerváciu podľa aktuálnych cenových podmienok a podľa aktuálnych dostupných letov. CK negarantuje identickú cenu ako bola pôvodná rezervácia.

Na vybranom lete má klient možnosť si priamo zarezervovať sedadlo v lietadle. Nie všetky letecké spoločnosti a nie na všetky lety a pre všetky tarify umožňujú automaticky si vopred rezervovať sedadlo v lietadle.

Klient má tiež možnosť požiadať o špeciálny druh jedla. Jedlo, ktoré si klient vyberie bude vyžiadané a v prípade, že letecká spoločnosť toto jedlo poskytuje v rámci servisu na palube, bude klientovi potvrdené. V prípade, že letecká spoločnosť toto jedlo neposkytuje, nebude jedlo potvrdené a je potrebné, aby klient kontaktoval CK.

#### X. Podmienky úhrady ceny letenky

Klient môže letenky a ostatné služby uhradiť BANKOVÝM PREVODOM/priamym VKLADOM na účet – na základe uvedenej sumy na faktúre, ktorú klient obdrží emailom po zavaznom potvrdení a akceptácii vytvorenej rezervácie. Klient celkovú sumu na zaslanej faktúre uhradí na účet spoločnosti uvedený na faktúre.

Klient je povinný faktúru uhradiť riadne a včas, podľa dátumu splatnosti na faktúre. Faktúra sa považuje za uhradenú momentom pripísania celkovej fakturovanej čiastky na účet CK uvedený na faktúre. Celková fakturovaná čiastka musí byť pripísaná na účet spoločnosti uvedený na faktúre v pondelok - piatok do 16:00 hod. V prípade, že celková fakturovaná čiastka bude pripísaná na účet spoločnosti po týchto hodinách, CK si vyhradzuje právo na zmenu ceny podľa tarifných podmienok leteckých spoločností. V prípade nedodržania dátumu splatnosti si vyhradzuje právo na okamžité zrušenie rezervácie bez akéhokoľvek nároku klienta na vymáhanie škody spôsobenej zrušením rezervácie, resp. na zmenu ceny letenky. V prípade nedodržania vyššie uvedených podmienok úhrady, resp. neskorej úhrady, bude klientovi pri vracaní platby účtovaný administratívny poplatok vo výške 30 €.

Klient je povinný pri platbe ako variabilný symbol uvádzať číslo faktúry. Neuvedenie

správneho variabilného symbolu je považované ako neuhradenie faktúry so všetkými následkami.

#### XI. Doručovanie letenky a jej prevzatie

Letenky a ostatné produkty budú vystavené a odoslané klientovi bezprostredne po úhrade, čím sa rozumie pripísanie celkovej sumy za produkt na účet CK.

#### XII. Osobné údaje

Klient prehlasuje, že v súlade s § 7 zákona č. 428/2002 Z.z. súhlasí, aby CK spravoval jeho osobné údaje, ktorú poskytol pri rezervácii letenky. Klient súhlasí s ich spracovaním, sprístupnením a použitím spôsobom zodpovedajúcim povahe osobných údajov na účely priameho marketingu, ako aj na účely korešpondencie medzi stranami po dobu desiatich rokov. Klient súhlasí s cezhraničným tokom svojich osobných údajov výlučne pre potreby vystavenia jeho letenky alebo priameho marketingu leteckej spoločnosti resp. Združenia leteckých prepravcov, ktorá rezervovaný let realizovala.

Klient týmto udeľuje CK súhlas s kopírovaním a skenovaním úradných dokladov potrebných pre overenie a potvrdenie údajov poskytnutých CK pri rezervácii letenky, pokiaľ to dopravca požaduje.

Klient prehlasuje, že všetky ním uvedené údaje sú pravdivé.

Klient prehlasuje, že si je vedomý dôsledkov uvedenia nepravdivých údajov, obzvlášť potom skutočnosti, že by takéto konanie mohlo byť klasifikované ako trestný čin.

Klient splnomocňuje CK na overenie si poskytnutých informácií o kreditnej karte v príslušnom call-centre banky alebo spoločnosti, ktorá kreditnú kartu vydala.

#### XIII. Vyhlásenia klienta

Klient potvrdzuje, že bol oboznámený so **VŠEOBECNÝMI OBCHODNÝMI PODMIENKAMI** – Obchodnými podmienkami pre predaj leteniek a tieto akceptuje. Klient berie na vedomie, že CK nenesie žiadnu zodpovednosť za okolnosti súvisiace s rezervovaným letom (meškanie letu, zmena časov a dátumov letu, stratená batožina a pod.). Všetky nezrovnalosti a reklamácie týkajúce sa rezervovaného letu je oprávnená riešiť daná letecká spoločnosť, s ktorou pasažier uzatvoril zmluvu o preprave.

Klient potvrdzuje, že bol oboznámený s tým, že si pred odletom musí skontrolovať časy a dátumy odletov v CK, alebo priamo v leteckej spoločnosti. CK neručí za škody spôsobené nedodržaním tejto povinnosti a z toho vyplývajúceho sa nedostavenia sa včas na odlet na letisku na check-in.

Klient bol oboznámený s tým, že je povinný sa dostaviť na letisko na check - in najneskôr 2 hodiny pred plánovaným odletom. V prípade interkontinentálnych letov sa táto lehota môže skrátiť.

Akékoľvek reklamácie týkajúce sa služieb CK je klient povinný doručiť písomne na adresu CK. Na podanú reklamáciu dostane klient odpoveď najneskôr do 28 dní od jej doručenia.

#### XIV. Záverečné ustanovenia

Doručovanie písomností medzi klientom a CK sa uskutočňuje elektronicky na poskytnutú e-mailovú adresu klienta alebo poštou. Pre elektronické doručovanie písomností platí, že ak CK neobdrží chybové hlásenie o nemožnosti doručenia písomnosti na e-mailovú adresu klienta, považuje sa písomnosť za doručenú. Pre doručovanie písomností poštou platí, že ak klient doručený list neprevezme, je tento list považovaný za doručený uplynutím tretieho dňa od vrátenia nedoručenej zásielky CK.

Cestujúci je povinný skontrolovať si cestovné doklady a vízové povinnosti nielen do cieľovej, ale tiež do tranzitnej destinácie. Informácie o všetkých náležitostiach a dokladoch, ktoré sú pre vstup do danej krajiny povinné, klient môže nájsť priamo v CK.

CK nezodpovedá za škody vzniknuté klientovi jeho nevedomosťou o prípadných vízových náležitostiach.

Vyplnením údajov a dokončením tejto rezervácie klient prehlasuje, že sa s vyššie uvedenými všeobecnými podmienkami oboznámil, porozumel im a v plnom rozsahu s nimi súhlasí.

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky vstupujú do platnosti dňa 20. februára 2013. Prípadná neplatnosť jednotlivých ustanovení nemá vplyv na celkovú platnosť podmienok a uzatvorenej zmluvy.