

# VŠEOBECNE PODMÍNKY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

cestovní agentury Travel & Business Airticket s.r.o. se sídlem Na Příkopě 9-11, Praha 11000, IČO 27598942, zapsané v OR MS v Praze, odd. C, vložka 114773.

## 1. Smluvní vztah

- 1.1. Smluvní vztah mezi cestovní agenturou Travel & Business Airticket s.r.o., se sídlem Na Příkopě 9-11, Praha 11000 (dále jen T&BA) a zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) vzniká na základě objednávky zákazníka potvrzené T&BA.
- 1.2. T&BA zajišťuje pro zákazníka letenky a služby s leteckou dopravou a s cestovním ruchem související, podle potřeb a požadavků na základě písemné objednávky dle bodu 3.1. (dále jen služby).
- 1.3. Službami s leteckou dopravou a s cestovním ruchem souvisejícími se rozumí:
  - rezervace a vystavování IATA letenek, případně zajišťování charterových letenek
  - doručení letenek či voucherů na služby zákazníkovi na dohodnuté místo, konzultace a asistenční služba
- 1.4. T&BA se zavazuje postupovat při vyřizování objednávky zákazníka s odbornou péčí a uskutečňovat ji podle jeho pokynů a v souladu s jeho zájmy.

## 2. Finanční podmínky

- 2.1. Letenky budou rezervovány a vystavovány na základě požadavků zákazníka, při využití všech aplikovatelných slev a výhod, dle podmínek jednotlivých leteckých společností a při využití nejvýhodnějších tarifů jednotlivých dopravců.
- 2.2. T&BA se zavazuje zprostředkovat zákazníkovi všechny výhody dle možností jednotlivých let. spol.
- 2.3. T&BA má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím (vystavením letenky resp. voucheru za služby ) a požadovat zálohu v termínech a ve výši požadované poskytovatelem služeb. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny letenek a s tím souvisejících poplatků ve prospěch T&BA.
- 2.4. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (storno poplatky) jsou splatné ihned.
- 2.5. V případě nedodržení termínu úhrady zákazníkem je T&BA oprávněna službu zrušit bez dalšího upozornění. Zákazník resp. autorizovaný prodejce hradí náklady spojené se zrušením služby.
- 2.6. V případě nedodržení termínu splatnosti ze strany zákazníka je T&BA oprávněna účtovat úrok z prodlení z fakturované částky ve výši 0,05 % za každý den prodlení.

## 3. Podmínky plnění

- 3.1. Zákazník bude specifikovat všechny své požadavky na T&BA jakoukoliv následující formou tj. telefonicky, osobně, písemně (vyplněním objednávek, přihlášek) nebo e-mailem.
- 3.2. T&BA se zavazuje zajistit požadavek zákazníka na letenky a služby podle bodu 3.1. včas před plánovaným odletem. Volba spoje a letecké společnosti závisí na T&BA pokud zákazník neprojeví konkrétní požadavek.
- 3.3. Pokud T&BA zajistí splnění požadavků zákazníka v jiném než v požadovaném termínu, je povinna tuto skutečnost sdělit zákazníkovi.
- 3.4. Pokud se T&BA i při vynaložení veškerého úsilí nepodaří zajistit letenky na požadovaný termín, je povinna o tom neprodleně informovat zákazníka.

## 4. Reklamační řízení

- 4.1. Reklamacie týkající se zpoždění či zrušení letu, služeb v letadle, poškození či ztráty zavazadel, se uplatňují přímo u dopravce, za podmínek stanovených příslušným přepravním řádem.
- 4.2. Reklamacie týkající se rezervace letenek se uplatňují u T&BA, a to neprodleně poté, co bylo vadné poskytnutí služby zjištěno. T&BA je povinna informovat zákazníka o postupu při řešení reklamacie a podat mu vyjádření nejpozději do 30ti dnů od obdržení reklamacie.
- 4.3. Smluvní strany se dohodly, že T&BA neodpovídá za přímé a nepřímé škody způsobené třetími stranami (letecká společnost, hotel apod.), přírodními katastrofami, válkou, stávkou a politickými nebo jinými obdobnými vlivy.

## 5. Ostatní podmínky, stornovací podmínky

- 5.1. Storno již objednaných letenek nebo služeb ze strany zákazníka musí být vždy písemné.
- 5.2. V případě storna již objednaných letenek nebo služeb se T&BA zavazuje vyvinout úsilí k tomu, aby zákazníkovi nevznikly zbytečné náklady. T&BA je povinna na požádání zákazníka dokladovat, co udělala pro to, aby těmto nákladům zabránila.
- 5.3. V případě, že T&BA splní svoji povinnost podle bodu 5.2., uhradí zákazník stornovací poplatky uplatněné pro takový případ leteckou společností nebo poskytovatelem služby, které budou prokazatelně účtovány T&BA.
- 5.4. Pokud T&BA svoji povinnost včas a řádně stornovat podle požadavků zákazníka nesplní, uhradí stornovací poplatky sama.

## 6. Zpracovávání osobních údajů zákazníka

- 6.1. Zákazník souhlasí, aby T&BA zpracovávala osobní údaje jeho osoby v souladu se zákonem. Zákazník tímto prohlašuje, že je zmocněn všemi spolucestujícími osobami, aby jejich jménem udělil souhlas se zpracováním osobních údajů ve smyslu zákona. Tento souhlas zákazník uděluje až do doby jeho písemného odvolání.
- 6.2. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům T&BA a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované T&BA nabízet a poskytovat.

## **7. Závěrečná ustanovení**

- 7.1. T&BA má postavení zprostředkovatele, který zákazníkovi zajišťuje uzavření cestovní smlouvy o přepravě osob s konkrétní leteckou společností. Odpovídá tak zákazníkovi za řádné umožnění uzavření smlouvy o přepravě osob mezi leteckou přepravní společností a zákazníkem, tj. za řádné vystavení letenky
- 7.2. Zákazník prohlašuje, že si všeobecné podmínky přečetl a úhradou služeb souhlasí s jejich obsahem.