Všeobecné obchodné podmienky

Majiteľ a prevádzkovateľ portálu www.letenky.sk

Obchodné meno: pelicantravel.com s.r.o.

Sídlo: Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika

Zápis v OR: zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd. SRO, vl. č.: 32895/B

IČO: 35897821

Kontakty:

Letenky info@letenky.sk 02 / 4445 7777

(ďalej aj ako "Letenky.sk")

aktualizované dňa: 20.10.2026

A. VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY PRE PREDAJ LETENIEK
   I. Definície
   II. Podmienky a spôsob vytvorenia objednávky
   III. Všeobecné zmluvné podmienky pre predaj leteniek nízkonákladových leteckých spoločností
B. TARIFNÉ PODMIENKY MIX leteniek
   I. Úvodné ustanovenia
   II. Pojmy a definície
   III. Objednávka MIX leteniek, Check-in
   IV. Zmeny a storno MIX leteniek zo strany cestujúceho
   V. Zmeny a storno MIX leteniek zo strany leteckej spoločnosti, obsah MIX záruky
   VI. Špecifické podmienky, kolízia podmienok jednotlivých leteckých prepravcov a MIX leteniek
   VII. Ďalšie poplatky za voliteľné služby a náklady
   VIII. Nadväzujúce lety na MIX letenke, znovuodbavenie batožiny
   IX. Nesprostredkovanie zmluvy o preprave, postup pre vrátenie ceny
C. VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY PRE PREDAJ UBYTOVANIA
   I. Úvodné ustanovenia a definovanie pojmov
   II. Spôsob vytvorenia objednávky a platby
   III. Voucher
   IV. Informácie
   V. Zodpovednosť
   VI. Rezervácia hotela
   VII. Sadzby a poplatky
   VIII. Špecifické informácie o krajinách
   IX. Osobitné obdobia
   X. Storno/zrušenie objednávky

XI. Strava
XII. Všeobecné ustanovenia
XIII. Niektoré osobitné podmienky platné pre apartmány a vily
XIV. Niektoré ustanovenia o storno podmienkach a doplnenie podmienok platné pre vily a apartmány
D. VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY PRE SPROSTREDKOVANIE POISTENIA, VÍZ, TRANSFEROV A PARKOVACÍCH KARIET
I. Sprostredkovanie poistenia
II. Sprostredkovanie víz
III. Predaj cestovných lístkov na transfery
IV. Predaj parkovacích kariet
V. Ubytovanie - booking.com
E. SPOLOČNÉ USTANOVENIA VŠEOBECNÝCH ZMLUVNÝCH PODMIENOK PLATNÝCH PRE PREDAJ LETENIEK, UBYTOVANIA, SPROSTREDKOVANIE POISTENIA A PREDAJ OSTATNÝCH PRODUKTOV A SLUŽIEB
I. Doručovanie
II. Podmienky úhrady ceny poskytovaných služieb
III. Osobné údaje
IV. Vyhlásenia klienta
V. Reklamačné konanie
VI. Záverečné ustanovenia
F. VŠEOBECNÉ PREPRAVNÉ PODMIENKY LETECKÝCH DOPRAVCOV, ČLENOV IATA
I. Všeobecné prepravné podmienky leteckých dopravcov, členov IATA
G. SADZOBNÍK POPLATKOV VŠEOBECNÝCH OBCHODNÝCH PODMIENOK
I. Informácie o servisnom poplatku Letenky.sk:
II. Typ poplatku

A. VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY PRE PREDAJ LETENIEK

I. Definície

1. REZERVÁCIA - 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, batoľatách 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.

2. SKUPINOVÁ REZERVÁCIA - rezervácia s minimálnym počtom cestujúcich 10.

3. LETENKA - je zmluva medzi klientom a leteckou spoločnosťou (leteckým prepravcom) o zabezpečení prepravy cestujúceho a jeho batožiny a prípadne ďalších služieb spojených s touto prepravou, a to v rozsahu uvedenom na letenke. Momentom úhrady za letenku klient automaticky dobrovoľne súhlasí s touto zmluvou a s jej podmienkami, s podmienkami tarifu, za ktorý si letenku rezervovala teda aj podmienkami pre storno a prípadné zmeny na letenke. Aktuálne podmienky tejto

zmluvy má klient k dispozícii počas objednávky a tiež sa nachádzajú priamo na stránkach konkrétneho leteckého prepravcu. Zmluva je uzatvorená až vystavením/zakúpenim letenky u konkrétneho leteckého prepravcu, o čom je klient informovaný prostredníctvom elektronickej pošty. Letenky.sk pri objednávaní prepravy cestujúceho a jeho batožiny vystupuje v mene cestujúceho len ako platobné miesto, v ktorom klient odovzdá celkovú sumu za letenku, ktorú následne Letenky.sk odovzdáva leteckej spoločnosti prostredníctvom IATA– Medzinárodnej asociácie pre leteckú dopravu. Z toho dôvodu za prípadné škody spôsobené klientovi z dôvodu neuskutočnenia prepravy zavineného leteckou spoločnosťou Letenky.sk nezodpovedá. Je za ne plne zodpovedná letecká spoločnosť ako letecký prepravca, ktorý mal na základe zmluvy klienta prepraviť. Informácie o spoločných pravidlách systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov ustanovených Európskym parlamentom a Radou Európskej únie sa dozviete na tel. čísle 00 800 67891011 alebo vo viacerých jazykoch tu: https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_en

4. 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. Letenky.sk odporúča klientom mať potvrdenie o elektronickej letenke pri sebe.

5. PAPIEROVÁ LETENKA - letecká prepravná cenina, ktorú je potrebné fyzicky mať so sebou vždy pri odlete a predložiť ju na check-in na letisku.

6. PALUBNÝ LÍSTOK (boarding pass) - doklad vydaný leteckou spoločnosťou (v papierovej alebo elektronickej forme) po vykonaní online check-inu alebo pri airport checkine na letisku, ktorý potvrdzuje, že cestujúci je registrovaný (check-in) na daný let a má pridelené miesto v lietadle. Palubný lístok je potrebné mať fyzicky (v tlačenej alebo elektronickej podobe) so sebou vždy pri odlete. Bez palubného lístka bude cestujúcemu odopretý nástup na cestu a poskytnutie prepravných služieb podľa prepravnej zmluvy. Palubný lístok môže byť cestujúcemu poskytnutý aj v elektronickej podobe prostredníctvom mobilnej aplikácie leteckého dopravcu, pričom niektorí leteckí dopravcovia môžu vyžadovať jeho predloženie výlučne v tejto elektronickej forme. Na palubnom lístku je spravidla uvedený čas začiatku nástupu do lietadla (Gate opens) a čas, kedy sa nástup do lietadla uzatvára (Gate closes). Po uzatvorení nástupu do lietadla už nie je cestujúcim, ktorí sa na palube nenachádzajú, dovolené na palubu lietadla vstúpiť.

7. CENA LETENKY - cena prepravných leteckých služieb.

8. MIX LETENKA - letenka, ktorá kombinuje lety nízkonákladových leteckých spoločností, prípadne nízkonákladových leteckých spoločností s klasickými (inými ako nízkonákladovými) leteckými spoločnosťami. Jednotlivé lety obsiahnuté v MIX letenke sa individuálne môžu riadiť odlišnými zmluvnými podmienkami, preto sa špecifické podmienky konkrétnej MIX letenky, ktoré uvádza Letenky.sk, aplikujú vždy na všetky lety, ktoré táto letenka obsahuje. MIX letenky vznikajú použitím

unikátnej technológie kombinácie letov, ktoré bežne letecké spoločnosti neponúkajú a sú v objednávke vždy označené ako „MIX letenky"

9. LETISKOVÉ POPLATKY - poplatky vyberané mestom, štátom, alebo krajinou v dobe odletu. 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).

10. SERVISNÝ POPLATOK LETENKY.SK - predstavuje poplatok za sprostredkovanie letenky klienta. Zahŕňa aj náklady spoločnosti Letenky.sk ako napr. technológia a administrácia spojená so sprostredkovaním kúpy letenky.

11. DARČEKOVÉ POUKÁŽKY - Klient má možnosť si zakúpiť darčekové poukážky v minimálnej hodnote 25 €, na portáli www.letenky.sk v záložke Darčekové poukážky, alebo prostredníctvom zaslania požiadavky na e-mailovú adresu: info@letenky.sk. Následne budú klientovi e-mailom zaslané podklady k úhrade. Po úhrade celkovej sumy darčekovej poukážky bude klientovi vytvorený a zaslaný jedinečný kód použiteľný na úhradu objednávky prostredníctvom Zákazníckeho Servisu. Darčekovú poukážku môže klient alebo osoba, ktorá sa darčekovou poukážkou resp. jedinečným kódom uvedeným na nej preukáže voči Letenky.sk, použiť na nákup leteniek a/alebo ubytovania, prípadne kombinácii produktov podľa vlastného výberu z ponuky služieb na portáli www.letenky.sk. Aby klient predišiel zvýšeniu ceny ním vybraných produktov/služieb v objednávke, je potrebné kontaktovať Zákaznícky Servis s úmyslom použitia darčekovej poukážky ako spôsobu platby počas otváracích hodín Zákazníckeho Servisu v deň vytvorenia objednávky a zároveň minimálne 3 hodiny pred uplynutím najskoršieho termínu splatnosti klientom vytvorenej objednávky. Inak Letenky.sk nezodpovedá za navýšenie ceny vybraných produktov v objednávke.

Letenky.sk negarantuje, že nedôjde k zvýšeniu ceny zvolených služieb /produktov v objednávke zo strany dodávateľa až do momentu vystavenia /zakúpenia objednaných produktov/služieb, a to vzhľadom na spôsob predaja týchto produktov/služieb určený leteckými prepravcami a inými dodávateľmi produktov/služieb.

Klient tak používa darčekový poukaz na nákup s vedomím tohto rizika legitímneho zvýšenia ceny zo strany nízkonákladového leteckého prepravcu. Ak dôjde k zvýšeniu ceny letenky, klient sa môže rozhodnúť, či so zvýšenou cenou objednávky súhlasí alebo mu Letenky.sk nájde inú primeranú alternatívu.
Ak ani jedna možnosť klientovi nevyhovuje, má právo na vrátenie celej uhradenej sumy objednávky a opätovné využitie darčekového poukazu.

Platnosť darčekovej poukážky je od momentu jej vytvorenia do konca nasledujúceho kalendárneho roka, pokiaľ nie je na darčekovej poukážke stanovená dlhšia platnosť. Darčekový poukaz je prenosný, nerefundovateľný, nie je možné ho vymeniť za hotovosť. Storno a zmeny služieb/produktov zakúpených prostredníctvom darčekového poukazu sa riadia podmienkami Letenky.sk a dodávateľov týchto konkrétnych služieb

bez ohľadu na skutočnosť, či boli úplne alebo čiastočne uhradené prostredníctvom darčekového poukazu.

Klient môže darčekový poukaz použiť na nákup služieb minimálne vo výške nominálnej hodnoty darčekového poukazu. V prípade zakúpenia služby v nižšej hodnote ako je nominálna hodnota darčekového poukazu, je rozdiel v cene nerefundovateľný. V prípade zakúpenia služby vo vyššej hodnote ako je darčekový poukaz bude rozdiel ceny fakturovaný osobe, ktorá darčekový poukaz predložila Letenky.sk.

Darčekovú poukážku je možné použiť aj na viac ako jeden nákup /objednávku. V prípade, že ju klient chce použiť na viacero nákupov /objednávok, musí vopred kontaktovať Zákaznícky servis, ktorý mu toto uplatnenie umožní zrealizovať. Darčekovú poukážku nie je možné uplatniť spätne po uhradení produktov iným spôsobom. Na úhradu jedného nákupu/objednávky je tiež možné použiť viacero darčekových poukážok.

Letenky.sk nenesie zodpovednosť za zneužitie darčekového poukazu neoprávnenou osobou.

Darčekové poukazy nie je možné využiť na objednanie služby prenájmu vozidla a s ním spojených služieb v záložke Autá na portáli www.letenky.sk, ani na objednanie ubytovania v záložke Hotely na portáli www.letenky.sk.

a. Mimoriadne darčekové poukážky

1. Špeciálna online darčeková poukážka

Letenky.sk môžu klientom ponúknuť špeciálnu online darčekovú poukážku ako jednu z možných foriem refundácie za zrušený let v súvislosti s mimoriadnymi okolnosťami. Pokiaľ si klient zvolí zaslanie darčekovej poukážky ako formu refundácie za zrušený let, Letenky.sk mu takúto poukážku na vyžiadanie vystavia po schválení výšky refundovanej sumy leteckou spoločnosťou a zašlú elektronicky. Momentom vystavenia špeciálnej online darčekovej poukážky už nie je možné meniť formu refundácie.

V prípade, ak klient nevyužije špeciálnu online darčekovú poukážku do termínu jej platnosti na nákup/objednávku, po tomto termíne bude možné spoločnosť pelicantravel.com požiadať o refundáciu v podobe vyplatenia finančnej náhrady za nevyčerpanú časť špeciálnej darčekovej poukážky.

Letenky.sk môže klientom ponúknuť bonus k refundovanej sume leteckou spoločnosťou. Aby klient mohol bonus využiť, je potrebné Špeciálnu online darčekovú poukážku vyčerpať v plnej sume do termínu splatnosti poukážky, inak nárok na bonus klientovi zaniká. Bonus je nerefundovateľný.

Ostatné ustanovenia týchto VOP v časti A bod I. Darčekové poukážky sa na špeciálne online darčekové poukážky použijú primerane.

2. Voucher za zrušenú cestu

Letenky.sk môžu klientom vystaviť Voucher za zrušenú cestu viazaný na formu refundácie za zrušený let poskytnutý leteckou spoločnosťou. Realizátorom vouchera je letecká spoločnosť, na ktorú bola pôvodná letenka vystavená a ktorá lety zrušila.

Konkrétne podmienky a možnosti využitia vouchera stanovuje letecká spoločnosť, na nákup produktov a služieb ktorej je Voucher za zrušenú cestu určený. Voucher za zrušenú cestu je viazaný na podmienky a možnosti využitia stanovené leteckou spoločnosťou. Voucher za zrušenú cestu nie je možné použiť na zaplatenie servisného poplatku, či iného poplatku Letenky.sk, ani na cestovné poistenie a pod. Voucher za zrušenú cestu je po uplynutí jeho platnosti nerefundovateľný, ak nie je v konkrétnom prípade uvedené inak. Voucher za zrušenú cestu je neprenosný a je viazaný na osobu cestujúceho, ktorému boli zrušené lety, ak nie je v konkrétnom prípade uvedené inak. Voucher za zrušenú cestu je možné využiť iba na jeden nákup (objednávku), ak nie je v konkrétnom prípade uvedené inak. Potrebné informácie a pokyny za účelom využitia Vouchera za zrušenú cestu klient obdrží elektronicky spolu s jedinečným kódom voucheru a bude dostupný aj na webovej stránke Letenky.sk v časti Správa objednávky k pôvodnej objednávke, v ktorej boli zrušené lety.
Za možnosť a rozsah využitia vouchera zodpovedá letecká spoločnosť, na ktorú je využitie Vouchera za zrušenú cestu viazané. Letecká spoločnosť si ako realizátor vyhradzuje právo na možnú úpravu podmienok jeho využitia aj po jeho vystavení. V prípade, ak bol voucher zo strany klienta už skôr uplatnený, Letenky.sk žiadosti klienta o použitie Vouchera za zrušenú cestu nevyhovejú a Voucher za zrušenú cestu bez náhrady zrušia.

Ostatné ustanovenia týchto VOP v časti A bod I. Darčekové poukážky sa na Voucher za zrušenú cestu použijú primerane.

b. Zľavový kód

Letenky.sk môžu klientovi ponúknuť zľavu na nákup produktov a služieb v podobe vystavenia zľavového kódu, ktorý klient alebo osoba, ktorá sa ním preukáže môže v závislosti od druhu zľavového kódu použiť na nákup leteniek a/alebo ubytovania a/alebo zájazdu, prípadne kombinácii produktov podľa vlastného výberu z ponuky služieb na portáli www. letenky.sk.

Unikátny zľavový kód môžu Letenky.sk klientovi ponúknuť v rámci reklamačného konania, ďalej ponúkajú všeobecné zľavové kódy v rámci marketingových kampaní a pre affiliate partnerov ako zľavu z celkovej ceny letenky alebo poskytujú unikátny zľavový kód k produktu Premium support ako zľavu na servisný poplatok.

Platnosť, spôsob použitia konkrétneho druhu a hodnota zľavového kódu je bližšie špecifikovaná klientovi pri poskytnutí zľavového kódu. Zľavový kód nie je možné použiť na nákup darčekovej poukážky. Zľavový kód je prenosný, nerefundovateľný a nie je možné zameniť ho za hotovosť.

Storno a zmeny služieb/produktov zakúpených prostredníctvom zľavového kódu sa riadia podmienkami dodávateľov týchto konkrétnych služieb a portálu Letenky.sk bez ohľadu na skutočnosť, či boli úplne alebo čiastočne uhradené prostredníctvom zľavového kódu. Zľavové kódy sú v prípade storna objednávky nerefundovateľné, klientovi nevzniká nárok na ich opätovné využitie.

Letenky.sk nenesú zodpovednosť za zneužitie zľavového kódu neoprávnenou osobou.

Ostatné ustanovenia týchto VOP v časti A bod I. Darčekové poukážky sa na zľavové kódy použijú primerane.

12. Dodatočné informácie o cestujúcich - APIS (Advance Passenger Information System)

Na základe vládnych nariadení vyžadujú niektoré letecké spoločnosti pri letoch do krajín mimo Európy, ako napr. Amerika, Kanada, Qatar, ale aj Ruská federácia vkladanie dodatočných údajov o cestujúcich do rezervácií pred odletom. Jedná sa o údaje ako číslo pasu (príp. občianskeho preukazu, ak je možné do krajiny cestovať na tento cestovný doklad), štátna príslušnosť cestujúceho, dátum narodenia, pohlavie, krajina vydania a expirácia cestovného dokladu, miesto pobytu atď. Tieto údaje musia byť povinne vložené do rezervácií pred odletom. V záujme bezproblémového priebehu letu ako aj vstupu do krajín je dôležité, aby poskytované údaje boli presné a pravdivé. Za správnosť údajov a včasnosť ich poskytnutia zodpovedá cestujúci. Tieto údaje každého cestujúceho musia byť oznámené leteckej spoločnostialebo Letenky.sk, ktorá tieto údaje leteckej spoločnosti odovzdá, a to hneď po zakúpení letenky pred odletom v aplikácii Kontrola rezervácie najneskôr 3 dni pred odletom. V prípade, že je letenka zakúpená menej ako 3 dni pred odletom, je klient povinný vložiť tieto údaje ihneď po obdržaní letenky prostredníctvom elektronickej pošty. V prípade, že sú tieto informácie pre vstup do cieľovej krajiny, alebo pre tranzitnú krajinu povinné, spravidla klientovi nebude umožnený check in, pokiaľ tieto informácie nebudú v systéme vložené. Odporúčame klientom si tieto informácie do svojich rezervácii vložiť čo najskôr pred odletom.

II. Podmienky a spôsob vytvorenia objednávky

1. Letenky.sk prevádzkuje online informačný systém na portáli www. letenky.sk resp. portáli obchodného partnera ponúkajúceho služby Letenky.sk, prostredníctvom ktorého má klient možnosť vyhľadať aktuálne dostupné letecké spojenie podľa zadaných požiadaviek vo vyhľadávacom formulári (miesto odletu do želanej destinácie, dátum odletu, miesto, odkiaľ si klient želá vrátiť sa, dátum odletu..) a zároveň si na jemu vyhovujúce a vybrané spojenie miesto objednať. Letenky.sk klientovi po odoslaní objednávky vygeneruje potvrdenie o prijatej objednávke a zašle mu podklady k úhrade, resp. mu zašle potvrdenie o úspešnej platbe, a to na základe zvoleného spôsobu platby. Za svoje služby si Letenky.sk účtuje servisný poplatok bližšie špecifikovaný v časti

G VOP. V prvom kroku objednávky je vždy uvedená najnižšia cena za vybranú letenku, ktorá je v ponuke, a v ktorej je uplatnená najvyššia prípadná zľava zo servisného poplatku, ktorú na túto letenku Letenky.sk poskytuje. Na letenku môžu byť aplikované zľavy zo servisného poplatku v rôznych výškach a letenka môže byť v ponuke Letenky.sk aj bez zľavy zo servisného poplatku. Konkrétna výška servisného poplatku a jednotlivých zliav je výsledkom algoritmu systému, ktorého špecifikácia je predmetom obchodného tajomstva, klient ju ale má možnosť vidieť v rozpise ceny vždy ešte pred začatím platobnej operácie. Pokiaľ má klient záujem o vypracovanie ponuky letov agentom Zákazníckeho servisu, svoju požiadavku môže zaslať buď formou kontaktu zo záložky „Kontakty “, alebo z vlastnej e-mailovej adresy. Prostredníctvom online rezervačného systému nie je možné robiť komplikované rezervácie, ktoré obsahujú viacero samostatných preletov, resp. samostatných leteniek, alebo pokiaľ chce prerušiť svoju cestu na niekoľko dní v tranzitnom meste pri lete do alebo z cieľovej destinácie. Takéto požiadavky môže klient zaslať na e-mailovú adresu Zákazníckeho servisu. Následne po odsúhlasení ponuky klientom agent zašle klientovi e-mailom podklady k úhrade. Pri objednávke cez Zákaznícky servis je vždy uplatnený poplatok za poskytnuté služby bližšie špecifikovaný v časti G VOP. Klient je povinný uviesť e-mailovú adresu a telefónne číslo, na ktorom je zastihnuteľný až do ukončenia cesty, inak nemusí byť včas a správne informovaný o zmenách letového poriadku, či zrušení letov majúcich vplyv na jeho letenku a uskutočnenie cesty. Keďže tieto informácie môžu byť zasielané aj formou SMS správy, klient je povinný uviesť telefónne číslo na mobilný telefón prijímajúci SMS správy. V prípade, že klient neuvedie mobilné telefónne číslo, bude kontaktovaný e-mailom.

2. Klient má možnosť pozrieť si aktuálny stav voľných miest v lietadlách a aktuálne ceny 24 hodín denne. Rezerváciu na konkrétne lety je možné vykonať iba v prípade, ak je klientom želaný odlet minimálne o 2 kalendárne dni neskôr odo dňa, kedy si klient uvedený aktuálny stav prezerá. Ak je želaný odlet iba o 1 kalendárny deň neskôr odo dňa, kedy si klient uvedený aktuálny stav prezerá, nie je síce možné vykonať rezerváciu letov, avšak klient si môže letenku na ním vybrané lety zakúpiť výhradne pri online objednávke letenky, a to iba prostredníctvom platobnej karty. Príklad: dňa 10. októbra po celý deň nebude možné vykonať rezerváciu na odlety 10. a 11. októbra (pričom rozhodujúci je dátum a čas v mieste odletu). Na tieto dni však bude možné prezerať voľné lety a aktuálne dostupné ceny leteniek. Najskoršiu rezerváciu bude možné vykonať na let s odletom 12. októbra od 00:01 hod. v mieste odletu. Letenku si však bude možné zakúpiť online a zaplatiť ju platobnou kartou už na let s odletom 11. októbra 00:01 hod. v mieste odletu.

3. Po vytvorení rezervácie je klientovi automaticky vygenerovaný rezervačný kód a zasielané potvrdenie o rezervácii e-mailom. Klient je povinný skontrolovať si rezerváciu na stránke v sekcii Kontrola rezervácie, kde do kolónky "Rezervačný kód" zadá svoj rezervačný kód a do kolónky "Priezvisko" zadá priezvisko cestujúceho uvedeného na rezervácii bez diakritiky. Pokiaľ si klient zvolí okamžitú platbu v rámci rezervačného procesu, je povinný si rezerváciu skontrolovať v rezervačnom kroku Zhrnutie a výber platby, a to ešte pred odoslaním objednávky a presmerovaním na zvolenú platobnú bránu. V prípade

akýchkoľvek nezrovnalostí v údajoch v rezervácii je klient povinný bezodkladne kontaktovať Letenky.sk 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 akademického titulu, 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 apod. Ak klient uvedie dve mená alebo dve priezviská oddelené medzerou, na vystavenej letenke môžu tieto byť po spracovaní rezervačným systémom uvedené bez medzery, čo však nie je považované za nezrovnalosť a klient môže takúto letenku využiť. V prípade, že si klient rezerváciu neskontroluje a Letenky.sk na nezrovnalosti ešte pred úhradou rezerváciie neupozorní, Letenky.sk nezodpovedá za žiadne prípadné škody, ktoré by klientovi takýmto konaním a nezrovnalosťami v rezervácii vznikli. Ak dôjde v dôsledku nezrovnalostí v rezervácií k zrušeniu rezervácie a novú rezerváciu nie je možné na identické lety vytvoriť, resp. ju je možné vytvoriť iba za vyššiu cenu, Letenky.sk za tieto následky zrušenia pôvodnej rezervácie nezodpovedá.

Letenky.sk odporúča klientom aby si skontrolovali najmä:
a. meno a priezvisko vo formáte v akom je uvedené v platnom cestovnom doklade na ktorý bude pasažier cestovať, a pohlavie - správny tvar je napr. pre osobu ženského pohlavia priezvisko, meno mrs. Mrs za menom je skratka pohlavia cestujúceho.
b. mesto odletu a návratu ako tranzitné mestá
c. dátum odletu a návratu
d. časy letov
e. časť - Informácie o letových službách - na ktorú je potrebné kliknúť. Je tu uvedená napr. informácia pokiaľ na diaľkových letoch lietadlo má počas letu zastávku na na tankovanie. Klient ďalej pokračuje rovnakým lietadlom, preto tento tranzitný bod v itinerári nie je uvedený. Keďže lietadlo je na čas doplnenia paliva nutné opustiť, v takýchto tranzitných mestách vyplýva klientovi nutnosť preveriť vízovú povinnosť.

Okrem toho tu klient nájde tiež doplňujúce informácie o lete ako napr. dĺžku trvania letu, typ lietadla, informáciu o potvrdení/zamietnutí vyžiadaného typu jedla, sedadla, alebo inej špeciálnej služby. Letenky.sk má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy o sprostredkovaní letenky 100% ceny letenky a všetkých objednaných služieb alebo môže klientovi ponúknuť možnosť rozdeliť platbu za objednávku (tzv. Flexi Platba), ktorá obsahuje letenku, v závislosti od celkovej ceny objednávky a dátumu odletu. Flexi Platba je platenou službou, ktorá umožňuje vystavenie rezervácie už po pripísaní individuálne dohodnutej časti hodnoty objednávky a ktorej výška je uvedená v online rezervačnom procese (pri online objednávkach), v Zhrnutí objednávky (pri offline objednávkach), ako aj v proforma faktúre a faktúre (v online a offline objednávkach). Poplatok za Flexi Platbu je nerefundovateľný.

Záloha v minimálnej výške 34% celkovej ceny objednávky je splatná dňom vytvorenia objednávky. Doplatok resp. doplatky (ďalej len "doplatok") do výšky uhradenia celkovej ceny za objednávku je klient

(objednávateľ) povinný zaplatiť najneskôr 35 dní pred dátumom odletu resp. pred začatím čerpania služieb. Výška doplatku ako aj splatnosť doplatku bude individuálne dohodnutá s klientom pred uzatvorením zmluvy a inštrukcie o spôsobe a lehotách platby nájde klient aj v potvrdení o prijatí objednávky ako aj v správe objednávky. Niektoré služby uvedené v objednávke môžu mať prednostné právo úplnej úhrady, teda klient ich musí v plnej výške uhradiť už v deň vytvorenia objednávky a ním uhradená suma sa následne alikvótne prepočíta k úhrade zvyšku služieb v objednávke.

V prípade, že je v jednej objednávke viacero cestujúcich, cena za objednávku služieb je nerozdeliteľná medzi jednotlivými cestujúcimi a predstavuje ich spoločný záväzok a v prípade, že cena objednávky nebola uhradená v plnej výške, nevzniká niektorému z cestujúcich nárok na čiastočné plnenie (využitie objednaných služieb).

Uhradením zálohy sa klient zaväzuje uhradiť plnú cenu za objednané služby a súhlasí s podmienkami uhradenia doplatku/-ov podľa dátumov splatnosti.

Využiteľnosť leteniek a možnosť uskutočňovania zmien leteniek, ďalej využiteľnosť niektorých objednaných služieb ako je zmena z akéhokoľvek dôvodu a poistenia meškania letu pri prílete je podmienená úplným zaplatením celkovej ceny objednávky. Pri poistení storna objednávky v niektorom z poistných produktov Európskej cestovnej poisťovne, je možné toto poistenie využiť už aj pred úplným uhradením celej hodnoty objednávky, avšak poistné plnenie je možné uplatniť iba zo sumy, ktorú už klient uhradil za poistené služby, ktorá bude ponížená o hodnotu poistenia.

V prípade, že dôjde k stornovaniu objednávky, ktorá nebola uhradená v celej hodnote, nárok na prípadnú refundáciu za nevyužité služby sa určí podľa podmienok letenky stanovených leteckou spoločnosťou a klientovi bude poukázaný prípadný rozdiel medzi refundovanou čiastkou a zostávajúcim neuhradeným doplatkom (doplatkami).

V prípade, ak klient neuhradí doplatok včas, Letenky.sk si vyhradzuje právo objednané služby zrušiť bez náhrady. Záloha spolu s čiastkovými doplatkami sú v takomto prípade nevratné a klient nemá nárok na refundáciu už uhradených finančných prostriedkov za objednávku.

Podmienkou využitia Flexi Platby je, že osoba, ktorá vytvorila objednávku zahŕňajúcu službu Flexi Platba (objednávateľ leteniek) je zároveň jedným z cestujúcich. Letenky.sk si pre takýto prípad vyhradzuje právo bez náhrady zrušiť poskytnutie služby Flexi Platba a zrušiť letenky a všetky objednané produkty a služby v prípade, ak objednávateľ nie je zároveň jedným z cestujúcich.

4. Po úspešnom ukončení rezervácie na www.Letenky.sk sa klientovi otvorí stránka s poďakovaním, na ktorej je uvedený rezervačný kód a údaje o lete. Na email klienta je automaticky zaslané potvrdenie o objednávke spolu s podkladmi na úhradu, kde sú uvedené všetky údaje potrebné k vykonaniu úhrady. Platnosť rezervácie je stanovená

rezervačným systémom na základe podmienok leteckej spoločnosti platných pre danú tarifu. Pokiaľ je na podkladoch na úhradu uvedený rovnaký deň splatnosti ako je deň vytvorenia objednávky, znamená to, že rezervácia je rezervačným systémom garantovaná len v deň vytvorenia rezervácie. Spracované budú úhrady pripísané k účtom Letenky.sk do 21:00. Úhrady, ktoré prídu po tejto hodine budú spracované až ďalší deň v čase otváracích hodín. V prípade, že klient do tejto doby, resp. do doby, ktorá je stanovená na podkladoch na úhradu ako deň splatnosti a zároveň podľa časti E článku II bodu 2 týchto podmienok neuhradí objednávku, resp. neskontaktuje Zákaznícky servis a neoverí si garanciu ceny, rezervácia bude systémom automaticky zrušená bez akéhokoľvek nároku klienta na náhradu škody. Cena letenky, ktorú potvrdí systém klientovi pri ukončení objednávky je garantovaná len do dňa splatnosti uvedenej na podkladoch na úhradu, v niektorých prípadoch niekoľko dní.

Letenky.sk si vyhradzuje právo na odmietnutie vystavenia letenky v prípade, že letenku nebude možné výnimočne vystaviť z dôvodu systémovej chyby, ktorou sú najmä prípady, kedy rezervačný systém z dôvodu chyby majúcej pôvod v dočasnom či trvalom technickom výpadku správneho fungovania systému zobrazí neexistujúce letecké spojenie, vypredaný let sa javí ako voľný, let je dostupný za očividne príliš nízku cenu a pod. V prípade, že letenku nie je možné z uvedených dôvodov vystaviť, Letenky.sk informuje klienta čo najskôr o tejto skutočnosti a ponúkne mu alternatívne riešenie, ktoré by čo najviac zodpovedalo a vyhovovalo klientovmu záujmu o zabezpečenie prepravy. Pokiaľ nebude klient súhlasiť so žiadnou z ponúknutých alternatív, Letenky.sk klientovi vrátia obratom celú obdržanú platbu rovnakým spôsobom, aký klient použil pri úhrade.

5. Je nevyhnutné, aby boli všetky osobné údaje vyplnené pravdivo a správne. Tieto informácie slúžia na identifikáciu klienta a jeho rezervácie v ďalšej komunikácii. V prípade, že letecká spoločnosť vyžaduje pre vystavenie letenky doplnenie ďalších dokumentov (číslo pasu, občianskeho preukazu, číslo miles and more karty, kópie občianskeho preukazu, kópie pasu, číslo kreditnej karty), bude o tom klient upovedomený telefonicky, alebo e-mailom na poskytnutú e-mailovú adresu. Letenky.sk si vyhradzuje právo na nevystavenie produktu v prípade, že klient takéto doklady nedodá, alebo ich nedodá včas, bez akéhokoľvek nároku na náhradu škody, ktorá by klientovi v prípade nevystavenia produktu vznikla. V prípade uvedenia nepravdivých, resp. neúplných údajov si Letenky.sk vyhradzuje právo na okamžité zrušenie rezervácie, resp. úpravu ceny alebo náhradu akýchkoľvek škôd spôsobených uvedením nepravdivých údajov v plnej výške. V tomto prípade Letenky.sk nenesie žiadnu zodpovednosť za škody, ktoré by klientovi vznikli.

6. Rezervácie je možné až do momentu zaplatenia upraviť, meniť, alebo zrušiť bez poplatkov. Po vystavení letenky, podliehajú všetky zmeny a storno podmienkam tarifu danej letenky, na ktoré je klient povinný sa informovať pred úhradou a pred vystavením letenky. Podmienky letenky dodáva priamo letecká spoločnosť s výnimkou niektorých nízkonákladových leteckých spoločností výhradne v jazyku anglickom.

Nie je možné, ich klientovi zasielať v jazyku slovenskom, alebo inom. V prípade, že klient podmienkam nerozumie, alebo sa mu nezobrazili odporúčame mu ešte pred úhradou letenky kontaktovať náš Zákaznícky servis.

Odporúčame prečítať celé podmienky a zamerať sa najmä na časti:

Rezervácia a výdaj leteniek - informácia ohľadom doby platnosti rezervácie a termínu vystavenia letenky
Minimálny pobyt - akú dobu je nutné stráviť v destinácii aby platili stanovené podmienky
Maximálny pobyt - akú dobu pobytu nemožno prekročiť (vrátane zmeny termínu) aby platili stanovené podmienky
Cestovné obmedzenie - najmä v prípade zmeny letenky. Kedy podmienky danej ceny sú a nie sú v platnosti.
Pokuty - informácie o možnosti a poplatkoch za zmenu a storno

Podmienky zmeny a storna sú stanovené ku každej letenke osobitne a nie je možné ich zo strany Letenky.sk ovplyvniť. Letenky.sk si za prípadné zmeny na už vystavených letenkách účtuje administratívny poplatok, ktorý je účtovaný podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov VOP časť G. Pri zrušení letu leteckou spoločnosťou je servisný poplatok za vystavenie letenky nerefundovateľný.

Pokiaľ sa klient nachádza v zahraničí a má záujem zmeniť spiatočný let môže tak urobiť aj prostredníctvom leteckej spoločnosti, napríklad priamo v jej najbližšom zastúpení. Ak je požiadaná Letenky.sk o zabezpečenie zmeny letu v čase kratšom ako 48 hodín pred meneným letom, je nevyhnutné všetky poplatky spojené s touto zmenou uhradiť Letenky.sk najneskôr do 16 hodiny v deň žiadosti o zmenu.

Podľa oficiálnych storno podmienok leteckej spoločnosti je možné postupovať v prípade, že storno letenky je uskutočnené najneskôr 48 hodín pred plánovaným odletom. Pokiaľ klient žiada o storno menej ako 24 hodín pred odletom, alebo potom ako nestihol odlet tzv. no show, spravidla možno leteckú spoločnosť požiadať len o vrátenie letiskových poplatkov. Je plne v jej kompetencii, či žiadosti vyhovie. Pokiaľ má klient záujem o storno letenky nízkonákladovej leteckej spoločnosti, je potrebné aby kontaktoval Zákaznícky servis Letenky.sk, mimo otváracích hodín Letenky.sk priamo leteckú spoločnosť na základe jej podmienok.

Storno letenky je možné len počas otváracích hodín Letenky.sk, na základe vyplneného, podpísaného a včas doručeného storno formulára do Zákazníckeho servisu Letenky.sk. Pri stornovaní už vystavených leteniek, bude klientovi zo strany Letenky.sk okrem poplatku za vystavenie letenky, ktorý je nerefundovateľný, účtovaný administratívny poplatok podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov VOP časť G za každú letenku. Tento poplatok bude klientovi účtovaný aj v prípade, že letenka je nerefundovateľná a letecká spoločnosť vráti letiskové poplatky.

V prípade, že bude klient stornovať letenku, ktorej lety zmenila, alebo zrušila letecká spoločnosť a klientovi táto zmena nevyhovuje, pričom zároveň letecká spoločnosť v tomto prípade ponúkla klientovi ako jednu z

možností tzv. full refund, teda vrátenie ceny letenky v plnom rozsahu, Letenky.sk si administratívny poplatok za storno letenky neúčtuje. Uvedené poplatky sa účtujú k poplatkom stanoveným leteckou spoločnosťou.

Akékoľvek zmeny už vystavených leteniek alebo storno už vystavených leteniek je oprávnená žiadať len osoba na nej uvedená, a to iba za seba. Ak o storno žiada za ďalších spolucestujúcich alebo o storno žiada iná osoba ako podľa predošlej vety, táto musí písomne potvrdiť, že je oprávnená na vykonanie zmeny či storna vystavenej letenky pre všetky uvedené osoby, pre ktoré zmenu či storno žiada, a to vzhľadom ku skutočnosti, že je ich zákonným zástupcom lebo osobou splnomocnenou na vykonanie zmeny alebo storna vystavenej letenky týmito osobami, alebo jej právo na vykonanie zmeny alebo storna letenky vyplýva z pracovnoprávnych predpisov, resp. iných právnych predpisov.
Pokiaľ má Letenky.sk dôvodné podozrenie alebo sa dozvie o skutočnosti, že uvedené oprávnenie podľa predchádzajúceho odstavca táto osoba žiadajúca o zmenu či storno letenky od niektorej dotknutej osoby nemá, Letenky.sk má právo odoprieť uskutočniť túto zmenu alebo storno letenky dotknutej osoby. V tomto prípade je osoba žiadajúca o zmenu alebo storno povinná poskytnúť dodatočné doklady a informácie vyvracajúce túto pochybnosť.
V prípade, že letenka bola papierová, spolu so storno formulárom je potrebné doručiť aj jej originál. V prípade, že nám doručený nebude, akákoľvek refundácia je vylúčená.
Pokiaľ je dôvodom storna letenky závažný dôvod (úmrtie blízkeho príbuzného, vážny zdravotný stav, hospitalizácia), Letenky.sk odporúča aby klient spolu so storno formulárom doručil tiež podklady uvedené na zaslanom storno formulári (originál úmrtného listu, lekársku správu v anglickom jazyku, atď.). Tieto spolu s jeho žiadosťou o storno budú zaslané leteckej spoločnosti, ktorá môže prípad individuálne posúdiť a klientovi vrátiť sumu nad rámec oficiálnych podmienok. Letenky.sk neručí za individuálny postup v daných prípadoch a vrátenie zvýšenej sumy. V prípade, že klient požadované doklady nedodá, Letenky.sk neručí za to, že u leteckej spoločnosti bude o individuálne posúdenie žiadané.

Po doručení kompletných podkladov (storno formulára, papierovej letenky, a prípadne zdravotnej správy v anglickom jazyku, úmrtného listu) prebehne administratívne spracovanie v rámci Letenky.sk a u leteckej spoločnosti. Po vysporiadaní u leteckej spoločnosti táto poukáže peniaze Letenky.sk, resp. vráti príslušnú čiastku na kreditnú kartu (ak bola letenka hradená týmto spôsobom). Klientovi bude zaslaný dobropis. Termín vrátenia je podmienený konaním tretej osobydopravcu resp. dodávateľa. Vo všeobecnosti trvá celý proces približne 2 mesiace.

V prípade, že klient žiada o individuálne posúdenie zo závažných dôvodov a dodá potrebné podklady, vybavenie storna môže trvať aj niekoľko mesiacov. V prípade, že klient stornuje letenku, ktorá bola hradená kreditnou kartou, je povinný na storno formulár uviesť údaje kreditnej karty, ku ktorej týmto automaticky dáva Letenky.sk svoj súhlas na odúčtovanie administratívneho poplatku za storno letenky. Celkovú cenu, po odrátaní storno poplatku leteckou spoločnosťou, vráti v prípade, že letenka bola platená kreditnou kartou, klientovi priamo dopravca na

kreditnú kartu, ktorú použil na úhradu predmetných leteniek. V prípade, že klient hradil letenku kreditnou kartou a údaje danej karty na storno formulári neuvedie, storno poplatok Letenky.sk účtovaný podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov VOP časť G na osobu bude, po vykonaní refundácie zo strany leteckej spoločnosti, z karty klienta odúčtovaný automaticky.

V prípade, že klient požiada o stornovania letenky v deň jej vystavenia, a doručí storno formulár ešte ten istý deň v čase otváracích hodín Letenky.sk, bude mu okrem servisného poplatku, ktorý je nerefundovateľný, účtovaný aj administratívny poplatok účtovaný podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov VOP časť G na osobu. Následne je možné sumu použiť na zakúpenie novej letenky. Alebo vrátiť platbu späť na účet klienta zníženú o spracovateľský poplatok účtovaný podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov VOP časť G. Klient s týmto postupom Letenky.sk vyjadruje svoj súhlas.
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. Letenku na meno klienta, ktorý nemôže letieť je možné len stornovať. Storno sa riadi podmienkami stanovenými leteckou spoločnosťou k danému tarifu. Výnimkou sú nízkonákladové letecké spoločnosti, ktoré vo všeobecnosti zmeny mena umožňujú za poplatok.

Dohoda o zmene spôsobu plnenia v prípade refundácie: V prípade vzniku nároku klienta na refundáciu finančných prostriedkov za stornovanú letenku, pri ktorej Letenky.sk v postavení cestovnej agentúry vystupuje výhradne ako platobné miesto, ktorému letecká spoločnosť poukazuje refundovanú čiastku určenú na vrátenie klientovi, sa klient a Letenky.sk môžu dohodnúť, že pôvodný záväzok Letenky.sk vrátiť klientovi peňažné prostriedky sa mení na záväzok poskytnúť plnenie vo forme darčekového poukazu v stanovenej hodnote (ďalej ako „Darčekový poukaz"). Na základe súhlasu klienta s vystavením Darčekového poukazu dochádza k nahradeniu pôvodného záväzku, Letenky.sk na vrátenie peňažných prostriedkov, záväzkom vydať klientovi Darčekový poukaz. Letenky.sk sa zaväzuje vystaviť a zaslať Darčekový poukaz na e-mailovú adresu klienta najneskôr v lehote 48 hodín od doručenia a prijatia riadne a úplne vyplneného storno formulára, v ktorom klient vyjadril súhlas so zmenou spôsobu plnenia refundácie prostredníctvom vystavenia Darčekového poukazu. Darčekový poukaz je možné uplatniť na úhradu leteniek poskytovaných prostredníctvom portálu www.letenky.sk alebo zákazníckeho servisu. Darčekový poukaz platí 3 roky odo dňa jeho vystavenia. Darčekový poukaz je prenosný, nerefundovateľný a nie je možné ho vymeniť za hotovosť.

7. 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. V prípade, že rezerváciu sedadla letecký prepravca povoľuje a bude úspešná, klient si rezerváciu sedadla môže prekontrolovať po ukončení celej rezervácie v Kontrole rezervácie, prípadne priamo na stránke leteckej spoločnosti alebo prostredníctvom Zákazníckeho servisu Letenky.sk telefonicky alebo emailom. V prípade, že rezerváciu sedadla nie je

možné previesť online ani telefonicky na Zákazníckom servise, klient tak môže urobiť až na check-in pred odletom.

8. Klient má tiež možnosť požiadať o špeciálny druh jedla. Nie všetky letecké spoločnosti poskytujú všetky druhy jedál. 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 Zákaznícky servis. Či letecká spoločnosť jedlo potvrdila alebo zamietla a z akého dôvodu, si klient môže overiť po ukončení celej rezervácie v Kontrole rezervácie, prípadne priamo na stránke leteckej spoločnosti alebo prostredníctvom Zákazníckeho servisu Letenky.sk telefonicky alebo emailom.

9. V prípade vyžiadania špeciálnych služieb ako je preprava zvieraťa, športového náčinia, atď. Letenky.sk nemôže garantovať ich potvrdenie. Klient sa zaväzuje dodať všetky podklady vyžiadané leteckou spoločnosťou v záujme potvrdenia danej služby. Letenky.sk odporúča klientom aby v prípade, že potvrdenie špeciálnej služby má priamy vplyv na ich vycestovanie, uhradili rezervované produkty až po potvrdení poskytnutia služby leteckou spoločnosťou. Letenky.sk nevie garantovať, že špeciálne služby budú potvrdené v čase platnosti objednávky a jej ceny. Odporúčame, aby si klient nechal dostatočný časový priestor na vyžiadanie, úhradu a potvrdenie špeciálnej služby tak, aby boli z jeho strany splnené všetky podmienky (špecifikácie služby, zaslanie kompletných informácií k jej vyžiadaniu, úhrada poplatku za špeciálnu službu apod.) najneskôr 72 hodín pred začatím poskytovania služby. V prípade, že klient službu uhradí a služba poskytnutá nebude, storno sa riadi oficiálnymi podmienkami leteckej spoločnosti platnými pre danú tarifu. Letenky.sk upozorňujú klientov, že v prípade, že ich letenka zahŕňa destináciu Botswana, Kamerun, Mozambik, Namíbia, Tanzánia, Juhoafrická republika, Zambia alebo Zimbabwe, Letenky.sk vyžiadanie špeciálnej služby prepravy akýchkoľvek zbraní neposkytujú.

10. Všetky dodatočne vyžiadavané a zakupované služby leteckého prepravcu, ako sú preprava zvieraťa, rezervácia konkrétneho sedadla v lietadle, preprava hudobného nástroja či športového náradia, ale aj akákoľvek dodatočne zakupovaná batožina atď. sa pri zmene a storne letenky, ku ktorej boli objednané, riadia všeobecnými prepravnými podmienkami konkrétneho prepravcu. Letenky.sk je v tomto prípade klientovi nápomocná pri vybavovaní zmeny/storna letenky vrátane ich dopadu na poskytnutie špeciálnej služby, avšak nemôže garantovať potvrdenie jej presunu na zmenený let, prípadne refundáciu špeciálnej služby v prípade neposkytnutia služby zo strany prepravcu, a to ani v prípade zmeny/storna zo strany leteckého prepravcu. Za prípadné škody vzniknuté klientovi neposkytnutím špeciálnej služby zo strany prepravcu pri zmene/storne letenky Letenky.sk nezodpovedá.

11. Zrušenie letov a zmena letového poriadku: Letecká spoločnosť má právo na úpravy letového poriadku. Letenky.sk tieto zmeny nevie v žiadnom prípade ovplyvniť a nezodpovedá za prípadné spôsobené škody klientom, ktoré boli zapríčinené takýmito zmenami v rezerváciách.

Letenky.sk môže klienta o zrušení letu či zmene letového poriadku v jeho letenke informovať buď e- mailom, telefonicky alebo formou SMS, pokiaľ klient uviedol ako telefonický kontakt číslo mobilného telefónu. V prípade informovania formou SMS správy nie je možné na túto SMS odpovedať odoslaním SMS, takáto odpoveď nebude Letenky.sk doručená. Klient môže Letenky.sk kontaktovať mailom alebo telefonicky na kontaktných adresách a číslach uvedených na portáli www.letenky.sk vzáložke Kontakty.
Letenky.sk nemusí byť informovaná o všetkých zmenách v úpravách letového poriadku leteckej spoločnosti, ktoré majú dopad na konkrétnu klientovu letenku, a v týchto prípadoch nezodpovedá za včasnosť a presnosť informovania. Letenky.sk tieto zmeny nevie v žiadnom prípade ovplyvniť a nezodpovedá za prípadné škody spôsobené klientovi, ktoré boli zapríčinené takýmito zmenami v zakúpených letenkách. Zodpovedá za ne plne príslušná letecká spoločnosť.
Odporúčame však klientovi skontrolovať časy odletov na vystavenej letenke priamo u leteckej spoločnosti alebo na tel. č. +421 2 4445 7777 počas otváracích hodín zákazníckeho servisu, a to 6-24 hodín pred každým plánovaným odletom pre prípad, že by letecká spoločnosť lety zmenila alebo zrušila. Mimo otváracích hodín zákazníckeho servisu je lety potrebné overiť priamo u leteckej spoločnosti.
Alternatívne si môže klient skontrolovať rezervácie a letenky iných ako nízkonákladových leteckých spoločností na stránke www.letenky.sk /kontrola-rezervacie, kde zadá svoj rezervačný kód a svoje priezvisko, resp. priezvisko cestujúceho bez diakritiky.

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

RADY A ODPORÚČANIA PRE CESTUJÚCICH

Prestup v USA

Pri prestupe v USA je nutné počítat s tým, že USA nemá tzv. tranzitnú zónu. To znamená, že hneď pri prvom prílete do USA je každý jeden cestujúci povinný vystúpiť z lietadla, prejsť imigračnou kontrolou, vybrať si batožinu, znovu ju "zacheckovat" a následne sa dostaviť na aktuálny "gate" k odletu. Ak Váš let vyzerá napríklad nasledovne: VIEDEN-FRANKFURT/ FRANKFURT-MIAMI/ MIAMI-MEXICO a spať, alebo aj VIEDEN-LONDYN/ LONDYN-NEW YORK/ NEW YORK-SAVANAH a spať, je nutné rátať stým, že na prvom prestupe v USA bude nutné absolvovať imigračnú kontrolu a výber a znovu "zacheckovanie" batožiny. Pri ceste naspäť je pasažier v prípade, že odlet, resp. prvé nástupné miesto je z USA (čo je uvedenom príklade odlet zo Savanah cez New York) zacheckovany na celú cestu, takže v New Yorku bude pasažier len tranzitovať a nebude nutné absolvovať ďalšiu kontrolu. V prípade prvom, kedy spiatočná cesta začína mimo USA a v USA je potrebný prestup, čaká pasažiera ten istý postup ako na ceste do destinácie, to znamená opäť imigračná kontrola a opäť vyzdvihnutie a opätovné zacheckovanie batožiny.

Letecká spoločnosť a ani naša spoločnosť nevedia ovplyvniť prípadne zdržanie na imigračnej kontrole. Letenky, ktoré sú klientom ponúkané

rátajú s tým, že klient musí prejsť imigračnou kontrolou, ale nerátajú s prípadnými neštandardnými situáciami, a preto nie sú zodpovedné za prípadné zmeškané lety pasažierov a ani za prípadne škody, ktoré im vzniknú.

Tranzitné víza sa vybavujú pomocou elektronického formuláru "ESTA" s úhradou poplatku za vybavenie platobnou kartou.

Prestup v Rusku
V prípade ak ste sa rozhodli pre rezerváciu a nákup letenky do Bieloruska alebo do Kazachstanu cez Moskvu s prestupom na letisku Sheremetyovo, chceli by sme Vás upozorniť na povinnosť vybavenia tranzitných (prestupových) víz do Ruska. V prípade cestovania do iných krajín s prestupom v Moskve je potrebné vybaviť prestupné (tranzitné) víza v takom prípade, ak počas prestupu meníte letiska - napríklad SHEREMETYOVO - DOMODEDOVO, alebo SHEREMETYOVO - VNUKOVO, a aj v prípade, ak sa počas prestupu presúvate z príletového terminálu na iný odletový terminál a opúštate tranzitný priestor.
Viac presných informácií odporúčame prečítať si priamo na stránke Ministerstva zahraničných vecí v časti Cestovné a konzulárne info, kde si podľa zvolenej krajiny overíte najpresnejšie informácie povolenia pre vstup do konkrétnej krajiny spolu s informáciou o povinnosti vybavenia víz do tranzitnej alebo cieľovej krajiny.

III. Všeobecné zmluvné podmienky pre predaj leteniek nízkonákladových leteckých spoločností

1. Definície

a. LETENKA - je zmluva medzi klientom a leteckou spoločnosťou o zabezpečení prepravy cestujúceho a jeho batožiny a prípadne ďalších služieb spojených s touto prepravou podľa údajov na nej. Momentom úhrady za letenku klient automaticky dobrovoľne súhlasí s touto zmluvou a s jej podmienkami, s podmienkami tarifu, za ktorý si letenku rezervoval, a teda aj podmienkami pre storno a prípadné zmeny na letenke. Zmluva je uzatvorená až vystavením/zakúpenim letenky u konkrétneho leteckého prepravcu, o čom je klient informovaný prostredníctvom elektronickej pošty. Aktuálne podmienky takejto zmluvy sa nachádzajú priamo na stránkach konkrétneho prepravcu.

Letenky.sk v zásade pri objednávaní prepravy cestujúceho a jeho batožiny vystupuje v mene cestujúceho len ako platobné miesto, v ktorom klient odovzdá celkovú sumu za letenku, vystupuje len ako platobné miesto, v ktorom klient odovzdá Letenky.sk celkovú kúpnu cenu letenky, a následne Letenky.sk hradí cenu leteckému prepravcovi, ktorého služby si klient zvolil. Za prípadné škody spôsobené klientovi z dôvodu neuskutočnenia prepravy zavineného leteckou spoločnosťou alebo inou stranou Letenky.sk nezodpovedá. Je za ne plne zodpovedná letecká spoločnosť ako letecký prepravca.

b. ELEKTRONICKÁ LETENKA - údaj v elektronickom systéme leteckých spoločností, v ktorom sú bezpečne uložené všetky detaily letu. Elektronickú letenku nie je nutné mať so sebou za účelom vykonania check-inu na letisku. Letenky.sk však odporúča klientom mať potvrdenie o elektronickej letenke pri sebe, a to najmä v prípadoch, kedy klient cestuje do krajiny, kde je podmienkou pre vstup vízum, resp. kde je dĺžka pobytu bez víz je obmedzená na určité obdobie. Potvrdenie o zakúpení elektronickej letenky zasiela buď Letenky.sk alebo priamo letecký prepravca.

c. NÍZKONÁKLADOVÝ LETECKÝ PREPRAVCA – letecká spoločnosť, ktorá spravidla poskytuje počas prepravy pasažierov nižší komfort oproti klasickým leteckým prepravcom, ale zároveň za spravidla nižšie ceny. Môže sa prezentovať aj ako tzv. Low cost carrier alebo Low cost. V základnej cene letenky nemá cestujúci zväčša zahrnutých viacero služieb, ako napr. batožinu do podpalubia, službu airport check-in, jedlo a nápoje na palube a pod. Poskytuje najmä prepravu z bodu A do bodu B a neposkytuje prestupné lety, pri ktorých by automaticky presunula klientovu batožinu z prvého letu na let nadväzujúci. Väčšinou neumožňuje nezáväzné rezervovanie leteniek, cestujúci je povinný zvolenú letenku zaplatiť okamžite pri objednávke podľa pokynov. Až do momentu vystavenia/zakúpenia letenky zamestnancom Letenky.sk nie je klientovi garantované uzatvorenie prepravnej zmluvy na vybrané spojenie ani jeho cena, ktorá sa môže zmeniť. Medzi nízkonákladových leteckých prepravcov patria predovšetkým letecké spoločnosti: Ryanair, Wizzair, Easyjet, Vueling, Norwegian, Transavia a i.

d. CHECK-IN – povinná registrácia cestujúceho na cestu alebo jej časť operovanú leteckými prepravcami podľa údajov na letenke. K registrácii vyžadujú leteckí prepravcovia platné a aktuálne údaje z cestovného dokladu cestujúceho, ktorý pri ceste použije. Podľa legislatívy cieľového štátu, do ktorého cestujúci cestuje, sa vyžadujú údaje z občianskeho preukazu alebo z cestovného pasu. Môže byť online check-in (elektornický) alebo airport check-in (na letisku). Výsledkom je vydanie palubného lístku.

e. ONLINE CHECK-IN – elektronická registrácia cestujúceho na cestu alebo jej časť podľa letenky uskutočnená v čase pred odletom stanovenom leteckým prepravcom, spravidla cez webovú stránku leteckého prepravcu operujúceho let, na ktorý sa cestujúci registruje. Online check-in, ktorý si cestujúci vykonáva sám, býva bezplatný. Výsledkom je vygenerovanie palubného lístka (prípadne viac kusov palubných lístkov), ktorý je potrebné mať v tlačenej podobe so sebou na letisku pred odletom.

f. AIRPORT CHECK-IN – registrácia cestujúceho na cestu alebo jej časť podľa letenky uskutočnená pár hodín pred odletom podľa pravidiel leteckého prepravcu na letisku na príslušnom odbavovacom pulte leteckého prepravcu zamestnancom leteckého prepravcu alebo ním poverenou osobou, prípadne v automate nachádzajúcom sa v priestoroch určeného terminálu odletového letiska. Airport check-in je nízkonákladovými leteckými prepravcami spravidla spoplatnený, pričom

poplatky sa pohybujú až do výšky 70 €/osobu/let podľa podmienok konkrétneho nízkonákladového leteckého prepravcu. Pre niektoré lety môže byť airport check-in výnimočne bez poplatku, podmienky si stanovuje konkrétny nízkonákladový letecký prepravca.

g. PALUBNÝ LÍSTOK (boarding pass) – doklad vydaný leteckou spoločnosťou (v papierovej alebo elektronickej forme) po vykonaní online check-inu alebo pri airport checkine na letisku, ktorý potvrdzuje, že cestujúci je registrovaný (check-in) na daný let a má pridelené miesto v lietadle. Palubný lístok je potrebné mať fyzicky (v tlačenej alebo elektronickej podobe) so sebou vždy pri odlete. Bez palubného lístka bude cestujúcemu odopretý nástup na cestu a poskytnutie prepravných služieb podľa prepravnej zmluvy. Palubný lístok môže byť cestujúcemu poskytnutý aj v elektronickej podobe prostredníctvom mobilnej aplikácie leteckého dopravcu, pričom niektorí leteckí dopravcovia môžu vyžadovať jeho predloženie výlučne v tejto elektronickej forme. Na palubnom lístku je spravidla uvedený čas začiatku nástupu do lietadla (Gate opens) a čas, kedy sa nástup do lietadla uzatvára (Gate closes). Po uzatvorení nástupu do lietadla už nie je cestujúcim, ktorí sa na palube nenachádzajú, dovolené na palubu lietadla vstúpiť.

h. CENA LETENKY - cena vybraných prepravných leteckých služieb. Cena pozostáva spravidla z prepravného (tzv. fare), letiskových poplatkov a servisného poplatku Letenky.sk. Jej uhradenie je podmienkou vystavenia letenky.

i. LETISKOVÉ POPLATKY - poplatky vyberané mestom, štátom, alebo krajinou súvisiace s odbavením cestujúceho pri odlete, prestupe či prílete. Zvyčajne sa tento poplatok vyberá súčasne s prepravným pri úhrade ceny letenky, v niektorých prípadoch sa však platia určité letiskové poplatky spravidla v lokálnej mene v hotovosti priamo na letisku pred odletom na spiatočnej ceste a nie sú zahrnuté vcene letenky pri nákupe od Letenky.sk (najmä v prípade niektorých krajín Ázie, Afriky a Južnej Ameriky).

j. SERVISNÝ POPLATOK LETENKY.SK – predstavuje poplatok za sprostredkovanie letenky klienta. Zahŕňa aj náklady spoločnosti Letenky. sk ako napr. technológia a administrácia spojená so sprostredkovaním kúpy letenky.

k. SKUPINOVÁ REZERVÁCIA - rezervácia s minimálnym počtom cestujúcich 10. Z dôvodu vyššieho počtu pasažierov je pre takýto typ leteniek potrebné overiť reálnu dostupnosť leteniek. Rozdelenie skupinovej letenky môže ovplyvniť cenu a dostupnosť leteniek. Ak sa rozhodnete pre nákup leteniek rozdelene, je potrebné vytvárať ďalšiu objednávku až po tom, ako obdržíte rezervačný kód predchádzajúcej. Keďže skutočná dostupnosť leteniek pre všetkých pasažierov nie je overená, nemôžeme Vám garantovať, že cena bude v ďalšej rezervácii rovnaká. V prípade zmeny ceny/dostupnosti u druhej rezervácie zároveň už nemusí byť možné prvú stornovať.

2. Podmienky a spôsob objednávky leteniek nízkonákladových leteckých prepravcov

a. Letenky.sk prevádzkuje online informačný systém na portáli www.letenky.sk a www.lacneletenky.sk resp. portáli obchodného partnera ponúkajúceho služby spoločnosti Letenky.sk, prostredníctvom ktorého má klient možnosť vyhľadať aktuálne dostupné letecké spojenie podľa zadaných požiadaviek v objednávkovom formulári (miesto odletu do želanej destinácie, dátum odletu, miesto, odkiaľ si klient želá vrátiť sa, dátum odletu a pod.) a zároveň si na jemu vyhovujúcom a vybranom spojení miesto zakúpiť. Týmto spôsobom je možné objednať a zakúpiť aj letenky nízkonákladových leteckých prepravcov.

b. Klient má možnosť prezerať si cez online informačný systém aktuálnu dostupnosť leteckých spojení a aktuálne ceny leteniek a s nimi súvisiacich služieb 24 hodín denne. V prípade technického výpadku tohto systému alebo systému leteckých prepravcov, na ktoré je informačný systém Letenky.sk napojený, môže byť zobrazovanie dostupných leteckých spojení dočasne obmedzené alebo úplne vylúčené. V tomto prípade Letenky.sk nezodpovedá za škody spôsobené klientovi v dôsledku výpadku systému a nemožnosti vyhľadať, objednať a zakúpiť letenky.

c. Pokiaľ má klient záujem o vypracovanie nezáväznej ponuky letov agentom Zákazníckeho servisu, svoju požiadavku môže zaslať buď formou kontaktu zo záložky Kontakty, alebo z vlastnej emailovej adresy, či telefonicky na kontaktných telefonických linkách. Následne po odsúhlasení nezáväznej ponuky klientom, ktorá sa považuje za tzv. offline objednávku leteniek, agent zašle klientovi elektronicky e-mailom Podklady k úhrade za klientom zvolené produkty.

d. Letenky.sk umožňuje klientom úhradu offline objednávky leteniek nízkonákladových leteckých prepravcov. V týchto prípadoch však Letenky.sk negarantuje, že klientom zvolené letenky a s nimi súvisiace služby budú po klienovej úhrade dostupné v príslušnej cenovej hladine, v ktorej boli pri zaslaní nezáväznej ponuky klientovi a následnej offline objednávke zo strany klienta, alebo či bude vôbec možné letenky na požadovanej trase vystaviť vzhľadom na možnosť zmeny dostupnosti voľných miest v lietadle na vybraných letoch. Klient je preto s týmto zvýšeným rizikom pri výbere offline objednávky uzrozumený a svojim výberom s ním súhlasí. Pokiaľ sú po úhrade offlinovej objednávky vybrané letenky v uhradenej cenovej hladine dostupné, Letenky.sk klientovi vystavené letenky zašle prostredníctvom elektronickej pošty na v objednávke uvedenú e-mailovú adresu. Pokiaľ dôjde k zmene ceny alebo dostupnosti služieb, klientom zvolené letenky a s nimi súvisiace služby nemusia byť Letenky.sk vystavené. V tomto prípade Letenky.sk klienta čo najskôr počas svojej prevádzkovej doby kontaktuje, so situáciou ho oboznámi a ponúkne mu možnosti riešenia. V prípade, ak klientovi nevyhovuje ani jedna z ponúkaných alternatív, Letenky.sk klientovi vrátia obratom celú obdržanú platbu rovnakým spôsobom, aký klient použil pri úhrade. Klient nemá nárok na náhradu škody, ktorá mu v súvislosti s nevystavením leteniek v dôsledku týchto skutočností vznikla.

e. Klient je vždy povinný pred úhradou zvolených leteniek a ďalších služieb k nim uvedených v online alebo offline objednávke skontrolovať, či sú všetky uvedené údaje uvedené správne, úplne a bezchybne, a to

predovšetkým:
1. meno a priezvisko vo formáte vakom je uvedené v platnom cestovnom doklade na ktorý bude pasažier cestovať a pohlavie všetkých cestujúcich
2. miesto odletu a návratu ako i prípadné prestupové miesta
3. dátum odletu a návratu
4. časy letov vrátane času na prestup (vždy sú uvádzané časy aktuálneho časového pásma uvedeného miesta, či už odletu alebo príletu jednotlivých letov)
5. zvolený nízkonákladový letecký prepravca
6. telefonický a emailový kontakt na vybraného cestujúceho
7. dátum narodenia všetkých cestujúcich, ak je uvedený
8. ostatné údaje týkajúce sa napr. výberu batožiny zahrnutej v letenke pre jednotlivých cestujúcich a pod.
9. výber ďalších služieb k letenke ako napr. cestovné poistenie a pod.
10. údaje z platného cestovného dokladu, ak je pre úspešné vytvorenie rezervácie, resp. nákupu letenky vyžadovaný.

f. Je nevyhnutné, aby boli všetky osobné údaje vyplnené pravdivo a správne. Tieto informácie slúžia na identifikáciu klienta a jeho rezervácie v ďalšej komunikácii. V prípade akýchkoľvek nezrovnalostí je klient povinný kontaktovať Letenky.sk písomne e-mailom, alebo telefonicky. Za nezrovnalosť sa pokladá aj nesprávne uvedené meno a priezvisko a pohlavie, resp. ako krstné meno uvedené priezvisko a opačne, alebo uvedenie akademického titulu. V prípade, že letecká spoločnosť vyžaduje pre vystavenie letenky doplnenie ďalších dokumentov (číslo pasu, občianskeho preukazu, číslo míľovej karty konkrétnej leteckej spoločnosti, kópie občianskeho preukazu, kópie pasu, číslo kreditnej karty), bude o tom klient upovedomený telefonicky, alebo e-mailom na poskytnutú e-mailovú adresu, resp. telefónne číslo. Vyplnením údajov a dokončením objednávky je klient oboznámený so spracovaním poskytnutých osobných údajov za účelom vystavenia letenky a služieb s ňou súvisiacich. V prípade uvedenia nepravdivých, resp. neúplných údajov si Letenky.sk vyhradzuje právo na náhradu akýchkoľvek škôd spôsobených uvedením nepravdivých údajov v plnej výške. V tomto prípade Letenky.sk nenesie žiadnu zodpovednosť za škody, ktoré by klientovi v dôsledku poskytnutia nepravdivých alebo neúplných údajov vznikli.

g. Pokiaľ sa klient rozhodol zakúpiť ním vybrané letenky nízkonákladových leteckých prepravcov a s nimi súvisiace služby, vyberie si z dostupných spôsobov platby a zvolené služby v príslušnej celkovej sume zaplatí.

h. Nízkonákladoví leteckí prepravcovia spravidla neumožňujú rezerváciu letenky, preto je podmienkou nákupu letenky okamžitá úspešná platba celkovej ceny objednávky uskutočnená vrámci online objednávky ako jej posledný krok.

i. V prípade, že je platba pripísaná na účet Letenky.sk okamžite pri online objednávke a včas, letenky a s nimi súvisiace služby budú po overení ich dostupnosti u dodávateľov klientovi vystavené/zakúpené a zaslané prostredníctvom elektronickej pošty na v objednávke uvedenú e-mailovú adresu. Letenky sú spravidla zasielané do 30 minút od úspešného

dokončenia ich úhrady klientom v rámci online objednávky, výnimočne však môžu byť zaslané až do 12 hodín. S touto skutočnosťou je klient povinný pri objednávke leteniek a služieb, a to najmä pri výbere leteckého spojenia počítať a nákup uskutočniť tak, aby mohol uvedenú letenku využiť a stihol si včas vykonať check-in. Klient nemá nárok na náhradu škody, ktorá mu v súvislosti s nezohľadnením uvedených skutočností vznikla. Z technických dôvodov nie je možné online zakúpiť letenky v deň odletu.

j. Vo výnimočných prípadoch, kedy môže pri online objednávke dôjsť k technickému výpadku na stránke nízkonákladového prepravcu, alebo ak klient pri online objednávke a ihneď po nej nasledujúcej platbe nedodrží maximálnu dobu, ktorou je limitované uskutočnenie platby, ďalej ak dôjde v priebehu online objednávky k vypredaniu príslušnej cenovej hladiny leteniek, alebo vznikne dôvodné podozrenie, že došlo k zneužitiu platobnej karty, ktorou klient letenky platí a pod., klientom zvolené letenky a s nimi súvisiace služby nemusia byť Letenky.sk vystavené /zakúpené. V tomto prípade Letenky.sk klienta čo najskôr kontaktuje, so situáciou ho oboznámia ponúkne mu možnosti riešenia. V prípade, ak klientovi nevyhovuje ani jedna z ponúkaných alternatív, Letenky.sk celú obdržanú platbu klientovi vráti späť na účet, z ktorého bola príslušná objednávka leteniek hradená. Klient nemá nárok na náhradu škody, ktorá mu v súvislosti s nevystavením leteniek v dôsledku týchto výnimočných skutočností vznikla.

3. Zmeny, storno a refundácie leteniek nízkonákladových leteckých prepravcov

a. Po vystavení letenky podliehajú všetky zmeny týkajúce sa leteniek nízkonákladových leteckých prepravcov a storno týchto leteniek podmienkam tarifu stanovenými nízkonákladovou leteckou spoločnosťou k danej letenke, s ktorými je klient povinný sa oboznámiť pred úhradou a vystavením letenky. Podmienky sú tiež dostupné počas online objednávky leteniek.

b. Podmienky letenky dodáva priamo nízkonákladový letecký prepravca s výnimkou niektorých nízkonákladových leteckých spoločností výhradne v jazyku anglickom. Nie je možné ich klientovi zobraziť v jazyku slovenskom, alebo inom. V prípade, že klient podmienkam nerozumie, alebo sa mu nezobrazili, odporúčame mu ešte pred úhradou objednávky kontaktovať náš Zákaznícky servis.

c. Podmienky zmeny a storna sú stanovené ku každej letenke osobitne a nie je možné ich zo strany Letenky.sk ovplyvniť. Letenky nízkonákladových leteckých spoločností sú v zásade nerefundovateľné.

d. Zmeny a storná zo strany klienta na už vystavených letenkách nízkonákladových prepravcov môžu byť spravidla zabezpečené priamo nízkonákladovým leteckým prepravcom, ktorého letenku si klient zakúpil, alebo Letenky.sk, podľa toho, ako si klient zvolí. V prípade pochybností sa klient môže obrátiť na Zákaznícky servis Letenky.sk, kde mu bude možnosť zabezpečenia zmeny či storna overená.

e. Ak má byť zmena či storno vystavenej letenky zabezpečené Letenky.sk a týka sa iba jedného cestujúceho, je oprávnený o túto zmenu či storno požiadať iba tento konkrétny cestujúci. Ak o zmenu alebo storno žiada iná osoba, prípadne sa zmena či storno dotýkajú viacerých osôb uvedených na letenkách, o akékoľvek zmeny na už vystavených letenkách alebo storno už vystavených leteniek pre dotknuté osoby môže žiadať len osoba, ktorá je oprávnená na vykonanie zmeny alebo storna vystavenej letenky, a to vzhľadom na skutočnosť, že je zákonným zástupcom dotknutých osôb alebo je nimi splnomocnená na vykonanie tejto zmeny alebo storna vystavenej letenky alebo jej právo na vykonanie zmeny alebo storna vystavenej letenky vyplýva z pracovnoprávnych predpisov, resp. iných právnych predpisov. Pokiaľ má Letenky.sk podozrenie alebo sa dozvie o skutočnosti, že uvedené oprávnenie na vykonanie zmeny alebo storna vystavenej letenky od niektorej dotknutej osoby, ktorá je oprávnená využiť letenku a s ňou spojené služby nízkonákladového leteckého prepravcu, táto osoba nemá, Letenky.sk má právo odoprieť uskutočniť túto zmenu alebo storno vystavenej letenky.

f. Letenky.sk si za prípadné zmeny a storná na už vystavených letenkách, ktoré zabezpečuje na žiadosť klienta, účtuje administratívny poplatok, ktorý je účtovaný podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov VOP časť G.

g. Servisný poplatok Letenky.sk je pristorne leteniek nerefundovateľný, a to ani pokiaľ došlo k zrušeniu či zmene letov zo strany nízkonákladového leteckého prepravcu.

h. Ak Letenky.sk môže zabezpečiť zmenu na letenkách nízkonákladových leteckých prepravcov a je o zabezpečenie zmeny letu klientom požiadaná v čase kratšom ako 48 hodín pred meneným letom alebo novým letom, na ktorý sa má zmena uskutočniť, je nevyhnutné všetky poplatky spojené s touto zmenou uhradiť Letenky.sk tak, aby boli na jej účet pripísané najneskôr do termínu splatnosti uvedeného na pokynoch na platbu zaslaných e-mailom. Pokiaľ klient nestihne poplatky uhradiť tak, aby tento termín splnil, zmena nemusí byť Letenky.sk uskutočnená. V tom prípade klient môže o zmenu požiadať iba priamo nízkonákladového leteckého prepravcu, ktorý daný let operuje – pokiaľ si klient nie je istý, či bola platba poplatkov spojených so zmenou Letenky.sk pripísaná včas, informuje sa v Letenky.sk. Klient nemá nárok na náhradu škody, ktorá mu v súvislosti s nedodržaním termínu splatnosti pre uskutočnenie zmeny na letenkách vznikla.

i. Ak Letenky.sk môže zabezpečiť storno leteniek nízkonákladových leteckých spoločnostía je o storno požiadaná na základe riadne vyplneného, podpísaného a včas doručeného storno formulára prostredníctvom elektronickej pošty na info@letenky.sk alebo písomne na adresu Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika, storno bude uskutočnené podľa podmienok stornovaných leteniek.

j. Ak Letenky.sk môže zabezpečiť storno leteniek nízkonákladových leteckých spoločností a dôvodom storna letenky je závažný dôvod (napr. úmrtie cestujúceho, jeho blízkej osoby), Letenky.sk odporúča, aby klient

spolu so storno formulárom doručil tiež podklady uvedené na zaslanom storno formulári (úradne overenú kópiu úmrtného listu, lekársku správu v anglickom jazyku, atď.). Tieto spolu s jeho žiadosťou o storno budú zaslané nízkonákladovému leteckému prepravcovi, ktorý môže prípad individuálne posúdiť a klientovi vrátiť sumu aj nad rámec oficiálnych podmienok. Letenky.sk neručíza individuálny postup v daných prípadoch a vrátenie zvýšenej sumy. V prípade, že klient požadované doklady nedodá, Letenky.sk neručí za to, že u leteckej spoločnosti bude o individuálne posúdenie žiadané.

k. Po doručení kompletných podkladov pre storno letenky (storno formulára, prípadne zdravotnej správy v anglickom jazyku, úmrtného listu a i.) prebehne administratívne spracovanie vrámci Letenky.sk a u nízkonákladového leteckého prepravcu. Nízkonákladový letecký prepravca spravidla poukáže refundovanú sumu Letenky.sk, resp. v prípade, že bola časť ceny letenky hradená tomuto prepravcovi klientovou platobnou kartou, vráti príslušnú čiastku na túto platobnú kartu. Klientovi bude prostredníctvom elektronickej pošty zaslaný dobropis. Termín úplného uskutočnenia refundácie je podmienený konaním tohto prepravcu, vo všeobecnosti trvá celý proces približne 2 mesiace. V prípade, že klient žiada o individuálne posúdenie zo závažných dôvodov a dodá potrebné podklady, vybavenie storna môže trvať aj niekoľko mesiacov. Letenky.sk nemá možnosť zásadným spôsobom ovplyvniť dĺžku trvania tohto procesu.

l. V prípade, že klient stornuje letenku, ktorá bola hradená platobnou kartou, bude storno letenky spracované až po úhrade príslušného storno poplatku zo strany klienta Letenky.sk podľa Sadzobníka poplatkov.

Nízkonákladový letecký prepravca má na úpravy svojho letového poriadku nárok na základe prepravných podmienok, s ktorými bol klient povinný oboznámiť sa pred úhradou a vystavením letenky, je však povinný cestujúcich o týchto zmenách včas informovať. V prípade, že sa nízkonákladový letecký prepravca rozhodne zmeniť svoj letový plán a táto skutočnosť má za následok zmeny v letenke zakúpenej klientom, klient je informovaný zo strany tohto prepravcu alebo zo strany Letenky.sk a sú mu ponúknuté alternatívy. Letenky.sk nemusí byť informovaná o všetkých zmenách v úpravách letového poriadku nízkonákladového leteckého prepravcu, ktoré majú dopad na konkrétne letenky a v týchto prípadoch nezodpovedá za včasnosť a presnosť informovania. Letenky.sk tieto zmeny nevie v žiadnom prípade ovplyvniť a nezodpovedá za prípadné škody spôsobené klientovi, ktoré boli zapríčinené takýmito zmenami v zakúpených letenkách. Zodpovedá za ne plne príslušný nízkonákladový letecký prepravca. Informácie o spoločných pravidlách systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov ustanovených Európskym parlamentom a Radou Európskej únie sa dozviete na tel. čísle 00 800 67891011 alebo vo viacerých jazykoch tu: https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_en

4. Ďalšie voliteľné služby k letenkám nízkonákladových leteckých prepravcov

a. Voliteľné služby sú dodatočné služby súvisiace s letmi, ktoré sú ponúkané vybranými nízkonákladovými leteckými prepravcami a/alebo akoukoľvek inou treťou stranou, napr. batožina do podpalubia, výber uprednostneného miesta, prioritný nástup na palubu, asistencia pre imobilných cestujúcich, preprava športového náradia apod. Poplatok za poskytovanie voliteľných služieb nie je zahrnutý v cene letenky. Letenky.sk nemôže zabezpečenie týchto služieb garantovať a nie je ich vybavenie povinný poskytnúť. Po individuálnej dohode je však možné poskytnúť asistenciu pri vybavovaní týchto služieb za poplatok, ktorý bude klientovi individuálne vypočítaný v závislosti od konkrétnej služby, nízkonákladového leteckého prepravcu, dátumov letu, destinácií atď. Klient je povinný dodať všetky podklady vyžiadané nízkonákladovým leteckým prepravcom vo vlastnom záujme o zabezpečenie voliteľnej služby.

b. Nízkonákladoví leteckí prepravcovia spravidla neumožňujú klientovi vopred požiadať o špeciálny druh jedla, keďže v cene letenky nie sú jedlo ani nápoje počas letu zahrnuté a je ich možné zakúpiť iba za poplatky stanovené týmto prepravcom priamo na palube konkrétneho letu.

c. Nízkonákladoví leteckí prepravcovia v zásade neprepravujú zvieratá, výnimku môžu tvoriť asistenčné psy a iné zvieratá špecifikované konkrétnym prepravcom v prepravných podmienkach.

d. Klientovi odporúčame skontrolovať si časy odletov na vystavenej letenke priamo u nízkonákladového leteckého prepravcu alebo na tel. č. +421 2 4445 7777 počas otváracích hodín zákazníckeho servisu, a to 3 dni pred každým plánovaným odletom pre prípad, že by prepravca lety zmenil alebo zrušil. Mimo otváracích hodín zákazníckeho servisu je lety možné overiť priamo u konkrétneho prepravcu.

5. Letenky čiastočne alebo úplne hradené voucherom za zrušenú cestu

Táto časť VOP predstavuje špeciálnu úpravu podmienok pre objednávku a predaj leteniek úplne alebo čiastočne hradených Voucherom za zrušenú cestu. V prípadoch neupravených týmito podmienkami sa primerane použijú ostatné ustanovenia týchto VOP v časti A. Všeobecné zmluvné podmienky pre predaj leteniek.

Za účelom využitia Vouchera za zrušenú cestu (bližšie špecifikované v časti A I. 11. bod a. 2. týchto VOP**) Letenky.sk poskytujú možnosť vytvorenia objednávky na lety leteckej spoločnosti, na nákup ktorej produktov je Voucher za zrušenú cestu určený, prostredníctvom portálu Letenky.sk.

Konkrétne podmienky a možnosti využitia Vouchera za zrušenú cestu sú viazané na podmienky, ktoré stanovuje letecká spoločnosť, na nákup produktov ktorej je určený.

Objednávku klient vytvára štandardným spôsoboma počas vytvárania objednávky na konkrétne lety má klient k dispozícií podmienky dopravy tzv. rules. Ak sa v prípade úhrady Voucherom za zrušenú cestu budú

podmienky dopravy konkrétnej letenky líšiť od tých, ktoré mal klient k dispozícií v procese vytvárania objednávky, Letenky.sk zašlú na email klienta nové podmienky dopravy platné pre zvolenú letenku. V prípade záujmu o podrobnejšie informácie k podmienkam dopravy pri úhrade Voucherom za zrušenú cestu odporúčame kontaktovať náš zákaznícky servis.

Pokiaľ nedôjde k potvrdeniu rezervácie produktov uvedených v objednávke v čase vytvorenia objednávky po zvolení spôsobu platby Voucherom za zrušenú cestu, požiadavka klienta na objednávku produktov bude individuálne preverovaná s leteckou spoločnosťou ešte pred zakúpením objednaných služieb a produktov vzhľadom na zabezpečenie splnenia podmienok a možností využitia Vouchera za zrušenú cestu.

Pokiaľ klient zmení spôsob platby na platbu Voucherom za zrušenú cestu až po odoslaní potvrdenia o vytvorení rezervácie, táto rezervácia produktov uvedených v objednávke môže byť dodatočne zrušená.

Po preverení požiadavky klienta a podmienok využitia Vouchera za zrušenú cestu Letenky.sk zašlú na email klienta podmienky dopravy platné pre letenku hradenú čiastočne alebo úplne voucherom za zrušenú cestu. Voucher za zrušenú cestu nie je možné použiť na zaplatenie servisného poplatku, či iného poplatku Letenky.sk, ani na cestovné poistenie a pod. Po odpočítaní úhrady voucherom za zrušenú cestu bude klientovi vyčíslená suma doplatku pre úhradu iným dostupným spôsobom platby (bližšie špecifikované v časti E II bod 1. týchto VOP).

V prípade, že klient vyjadrí súhlas so zaslanými podmienkami dopravy, Letenky.sk vynaložia všetku snahu na zabezpečenie klientom objednaných produktov a služieb. V prípade, že sa zaslané podmienky dopravy zhodujú s tými, čo mal klient k dispozícií počas vytvárania objednávky na stránke, tak vykonanie úhrady objednávky sa považuje za klientov súhlas. Zmluva je uzatvorená až vystavením/zakúpenim letenky u konkrétneho leteckého prepravcu, o čom je klient informovaný prostredníctvom elektronickej pošty. Aktuálne podmienky tejto zmluvy sa nachádzajú priamo na stránkach konkrétneho prepravcu. Letenky.sk v zásade v tomto procese vystupujú len ako platobné miesto, v ktorom klient odovzdá Letenky.sk celkovú kúpnu cenu letenky, a následne Letenky.sk hradia cenu leteckému prepravcovi, ktorého služby si klient zvolil. Za prípadné škody spôsobené klientovi z dôvodu neuskutočnenia prepravy zavineného leteckou spoločnosťou alebo inou stranou Letenky.sk nezodpovedajú. Je za ne plne zodpovedná letecká spoločnosť ako letecký prepravca.

V prípade, že klient s aktuálnymi podmienkami dopravy nevyjadrí súhlas, bude klientovi refundovaná plne uhradená suma použitým spôsobom úhrady.

Až do momentu odoslania potvrdenia o zakúpení letenky nie je klientovi garantované uzatvorenie prepravnej zmluvy na vybrané spojenie ani jeho cena, ktorá sa môže zmeniť.

späť na začiatok

B. TARIFNÉ PODMIENKY MIX leteniek

I. Úvodné ustanovenia

1. Tieto tarifné podmienky MIX leteniek predstavujú špeciálnu úpravu podmienok pre objednávku, predaj MIX leteniek, práva a povinnosti cestujúcich, ktoré si tieto letenky zakúpili, postpredajný servis Letenky.sk, zmeny, storno a garancie v prípade MIX leteniek (vrátane tzv. MIX záruky). V prípadoch neupravených týmito tarifnými podmienkami sa primerane vzhľadom na špecifiká MIX leteniek použijú Všeobecné obchodné podmienky Letenky.sk, predovšetkým ich ustanovenia týkajúce sa leteniek.

2. Klient pri objednaní MIX leteniek súhlasí s týmito tarifnými podmienkami.

II. Pojmy a definície

1. MIX letenka – letenka, ktorá kombinuje lety nízkonákladových leteckých spoločností, prípadne nízkonákladových leteckých spoločností s klasickými (inými ako nízkonákladovými) leteckými spoločnosťami. Jednotlivé lety obsiahnuté v MIX letenke sa individuálne môžu riadiť odlišnými zmluvnými podmienkami, preto sa špecifické podmienky konkrétnej MIX letenky, ktoré uvádza Letenky.sk, aplikujú vždy na všetky lety, ktoré táto letenka obsahuje. MIX letenky vznikajú použitím unikátnej technológie kombinácie letov, ktoré bežne letecké spoločnosti neponúkajú a sú v objednávke vždy označené ako „MIX letenky"

2. MIX záruka – špeciálna záruka vzťahujúca sa iba na MIX letenku, a to preprípad zrušenia letov, meškania alebo zmeny letu zo strany leteckej spoločnosti. Jej konkrétne podmienky sú bližšie popísané v časti E ZMENY A STORNO MIX LETENIEK ZO STRANY LETECKEJ SPOLOČNOSTI, OBSAH MIX ZÁRUKY

III. Objednávka MIX leteniek, Check-in

1. Pri vyhľadávaní klientom zvoleného leteckého spojenia v rezervačnom procese na našej stránke, sú na vybratých spojeniach do ponuky zahrnuté aj kombinácie letov, ktoré možno zakúpiť ako MIX letenky. Nie je možné zaručiť ponuku MIX leteniek na každé klientom zvolené letecké spojenie. Na základe objednávky a úhrady ceny MIX leteniek klient žiada Letenky.sk o sprostredkovanie zmluvy o preprave medzi cestujúcimi uvedenými v objednávke a vybraným prepravcom/prepravcami so špecifickými podmienkami cestujúcim zvolených MIX leteniek. Letenky.sk

si vyhradzuje právo ponuku letov kedykoľvek zmeniť či zrušiť v prípade, že dôjde k zmene ponuky na strane vybraného prepravcu (najmä na zmene parametrov vybraných MIX leteniek). V prípade, že pri poskytovaní služieb dôjde k zmene podmienok prepravy zo strany niektorého vybraného prepravcu, Letenky.sk klienta informujú a pokúsia sa mu ponúknuť alternatívne možnosti.

2. V prípade, že by na poskytovanie objednaných služieb či ich časti bolo zo strany klienta nevyhnutné udelenie plnej moci pre Letenky.sk, klient ju v prospech Letenky.sk pri uzatvorení zmluvy o preprave udeľuje, a to v minimálnom rozsahu nevyhnutnom na poskytnutie objednaných služieb.

3. Po dokončení objednávky a úhrade MIX leteniek, ktoré obsahuje, bude klientovi vygenerované Rezervačné číslo, pod ktorým bude klientova objednávka MIX leteniek v Letenky.sk evidovaná. Klientovi bude na ním uvedenú mailovú adresu odoslaná MIX letenka (Potvrdenie rezervácie) s týmto Rezervačným číslom, a to:

a. pri zvolení platby online hneď po dokončení objednávky najneskôr do hodiny od úhrady, pokiaľ medzitým nedôjde k nedostupnosti MIX letenky v klientom uhradenej cene;
b. pri zvolení neskoršej platby budú klientovi najskôr vygenerované a zaslané na mailovú adresu podklady na úhradu MIX letenky. Po ich úhrade bude klientovi zaslaná MIX letenka (Potvrdenie rezervácie) najneskôr v najbližší pracovný deň Letenky.sk, pokiaľ nedôjde medzitým k nedostupnosti MIX letenky v klientom uhradenej cene.

4. Pri nákupe MIX letenky zabezpečí Letenky.sk cestujúcim vykonanie online check-inu pre lety nízkonákladových leteckých spoločností, pri ktorých je online check-in možné vykonať a pred odletom im prostredníctvom elektronickej pošty zašle palubné lístky. Tieto palubné lístky je cestujúci povinný mať pri sebe na letiskách vytlačené na papieri. Za nedodržanie tejto povinnosti môže byť cestujúci zo strany leteckých spoločností sankcionovaný, za čo Letenky.sk nenesie zodpovednosť. Pre vykonanie bezchybného online check-inu je klient povinný zaslať Letenky.sk pravdivé a úplné údaje z cestovného dokladu každého cestujúceho, tzv. APIS údaje. Jedná sa o nasledovné údaje:

a. typ cestovného dokladu
b. číslo cestovného dokladu
c. dátum ukončenia platnosti cestovného dokladu
d. štátna príslušnosť

Tieto údaje musia byť Letenky.sk oznámené najneskôr 2 dni pred odletom. V prípade, ak klient MIX letenku zakupuje menej ako 2 dni pred odletom, je povinný tieto údaje uviesť priamo pri objednávke. Každú zmenu APIS údajov je klient povinný nahlásiť Letenky.sk. Klient je oboznámený so skutočnosťou, že zmena údajov môže byť v závislosti na podmienkach konkrétnej leteckej spoločnosti spoplatnená. Pokiaľ sa údaje uvedené klientom nebudú zhodovať s údajmi na cestovnom doklade, ktorý klient predloží pred nástupom na let, a to v dôsledku podania nesprávnych informácií zo strany klienta, Letenky.sk nenesie zodpovednosť za prípadné sankcie a škodové následky.

5. Pre lety iných ako nízkonákladových leteckých spoločností alebo pre lety nízkonákladových leteckých spoločností, kde prepravca z rôznych dôvodov nepovoľuje online check-in, je potrebné, aby si klient spravil check-in na letisku. Letenky.sk klienta informuje o spôsobe vykonania check-inu na jednotlivé lety v dokumente nazvanom Palubné vstupenky, ktorý bude klientovi zaslaný na ním uvedenú mailovú adresu.

IV. Zmeny a storno MIX leteniek zo strany cestujúceho

1. MIX letenky sú zo strany cestujúceho nemeniteľné.

2. MIX letenky sú nerefundovateľné. V prípade, že sa cestujúci rozhodne nevyužiť služby, ku ktorým ho zakúpené MIX letenky oprávňujú, nevzniká mu nárok na vrátenie platby za nevyužité služby ani akýkoľvek iný nárok na náhradu škody, ktorá mu nevyužitím objednaných služieb vznikla.

3. Pokiaľ má cestujúci zakúpené aspoň dve identické MIX letenky s rovnakými letmi na rovnaké dátumy a pre rovnakých cestujúcich, nemá nárok na vrátenie platby za MIX letenku, ktorú objektívne nemôže cestujúci využiť, pokiaľ nedošlo k tomuto duplicitnému nákupu v dôsledku pochybenia na strane Letenky.sk. Ak však letecká spoločnosť, ktorá duplicitne zakúpené lety prevádzkuje, mimoriadne povolí refundáciu MIX letenky alebo jej časti na let, ktorý cestujúci objektívne nemôže využiť dvakrát a viac, Letenky.sk má právo účtovať si od klienta poplatok za vybavenie refundácie tejto duplicitnej kúpy MIX letenky klienta až do výšky 25 €.

4. Cestujúci nemá nárok na sprístupnenie prihlasovacích údajov k jednotlivým letom obsiahnutým v MIX letenke.

V. Zmeny a storno MIX leteniek zo strany leteckej spoločnosti, obsah MIX záruky

1. Mix záruka v prípade zmeny a storna MIX letenky zo strany leteckej spoločnosti obsahuje nasledovné práva cestujúceho:

a. V prípade zmeny letu, ktorý je obsahom MIX letenky, o ktorej letecká spoločnosť informuje v časovom horizonte menej ako 24 hodín pred odletom tak, že v dôsledku tejto zmeny bude mať cestujúci čas na prestup medzi letmi na tej istej MIX letenke kratší ako 2 hodiny, Letenky.sk cestujúcemu buď ponúkne iný let (prípadne iné lety) do cieľovej destinácie daného smeru letu, alebo mu vráti uhradenú cenu za všetky nevyužité lety na jeho trase do cieľovej destinácie, ktorá je uvedená pod totožným rezervačným číslom. V prípade, že nie je možné cestujúcemu ponúknuť iný let do cieľovej destinácie daného smeru letu, Letenky.sk mu vždy vráti uhradenú cenu za všetky nevyužité lety na jeho trase do cieľovej destinácie. V prípade, že je možnosť voľby alternatívneho letu, cestujúci musí Letenky.sk informovať o svojej voľbe čo najskôr,

najneskôr však 5 hodín pred odletom alternatívneho letu, respektíve odletom zmeneného letu, podľa toho, čo nastane skôr, inak stráca nárok na MIX záruku. Cestujúci si je vedomý, že ponuka alternatívnych letov sa môže do doby, kedy oznámi Letenky.sk záväznú informáciu o svojej voľbe, zmeniť a nie je do uskutočnenia samotnej zmeny zamestnancami Letenky.sk garantovaná.

b. V prípade zmeny letu, ktorý je obsahom MIX letenky, o ktorej letecká spoločnosť informuje v časovom horizonte viac ako 24 hodín pred odletom tak, že v dôsledku tejto zmeny bude mať cestujúci čas na prestup medzi letmi na tej istej MIX letenke kratší ako 2 hodiny, Letenky.sk cestujúcemu buď ponúkne iný let (prípadne iné lety) do cieľovej destinácie daného smeru letu, alebo mu vráti uhradenú cenu za všetky nevyužité lety na jeho trase do cieľovej destinácie, ktorá je uvedená pod totožným rezervačným číslom. Cestujúci sa môže rozhodnúť, ktorú z uvedených možností využije, o svojej voľbe však Letenky.sk informuje čo najskôr, najneskôr však do 36 hodín po zaslaní e-mailu s oznámením zmeny letu, inak stráca nárok na MIX záruku. V prípade, že je cestujúci o zmene letu oboznámený menej ako 48 hodín pred odletom, respektíve pred odletom ponúknutého alternatívneho letu, o svojom rozhodnutí nás informuje najneskôr do 24 hodín od oznámenia zmeny letu. Cestujúci si je vedomý, že ponuka alternatívnych letov sa môže do doby, kedy oznámi Letenky.sk záväznú informáciu o svojej voľbe, zmeniť a nie je do uskutočnenia samotnej zmeny zamestnancami Letenky.sk garantovaná.

c. V prípade zrušenia letu, ktorý je obsahom MIX letenky, sa túto skutočnosť Letenky.sk klientovi snaží oznámiť čo najskôr, ako sa o nej dozvedela. Letenky.sk buď ponúkne iný let (prípadne iné lety) do cieľovej destinácie daného smeru letu, alebo klientovi vráti uhradenú cenu za všetky nevyužité lety na jeho trase do cieľovej destinácie, ktorá je uvedená pod totožným rezervačným číslom. Cestujúci je povinný si vybrať jednu z možností, ktorú ponúkajú Letenky.sk a informovať Letenky.sk o tejto skutočnosti čo najskôr, najneskôr však do 24 hodín od informovania o zrušení letu. Pokiaľ odlet alternatívneho letu alebo čas pôvodného odletu zrušeného letu nastanú skôr ako uplynie lehota uvedená v predchádzajúcej vete, cestujúci je povinný svoju voľbu oznámiť Letenky.sk najneskôr 5 hodín pred touto najskoršou udalosťou, inak stráca nárok na MIX záruku. Cestujúci si je vedomý, že ponuka alternatívnych letov sa môže do doby, kedy oznámi Letenky.sk záväznú informáciu o svojej voľbe, zmeniť a nie je do uskutočnenia samotnej zmeny zamestnancami Letenky.sk garantovaná.

d. V prípade, že sa klient dozvie o zrušení letu, ktorý je obsahom MIX letenky, menej ako 48 hodín pred odletom z iného zdroja ako je Letenky.sk, alebo v prípade, že takýto let meška tak, že medzi jeho predpokladaným príletom a odletom nadväzujúceho letu na tej istej MIX letenke je čas kratší ako 2 hodiny, klient bezodkladne Letenky.sk informuje o tomto zrušení/meškaní, a to telefonicky na tel. čísle 00421232166446 alebo emailom na info@letenky.sk. Letenky.sk cestujúcemu buď ponúkne iný let (prípadne iné lety) do cieľovej destinácie daného smeru letu, alebo mu vráti uhradenú cenu za všetky nevyužité lety na jeho trase do cieľovej destinácie, ktorá je uvedená pod totožným rezervačným číslom. V prípade, že nie je možné cestujúcemu

ponúknuť iný let do cieľovej destinácie daného smeru letu, Letenky.sk mu vždy vráti uhradenú cenu za všetky nevyužité lety na jeho trase do cieľovej destinácie. V prípade, že cestujúci nebude schopný sa s Letenky.sk skontaktovať, resp. bude v časovej tiesni, a bude chcieť v ceste pokračovať, môže si túto letenku zakúpiť sám, pričom však cena novej letenky nesmie presahovať dvojnásobok ceny pôvodnej MIX letenky. Letenky.sk mu bude refundovať iba novú letenku, ktorá bola zakúpená v najnižšej dostupnej cene a triede, a to do výšky dvojnásobku pôvodnej ceny MIX letenky, ak bude nová letenka drahšia, klient nemá nárok na jej preplatenie od Letenky.sk. Cestujúci je povinný zaslať Letenky.sk doklady o úhrade novej letenky najneskôr do 14 dní od okamihu, kedy mal byť splnený pôvodný itinerár dotknutého letu (t.j. kedy mal doletieť do príletovej destinácie zrušeného letu podľa času na pôvodnej MIX letenke). Na letenke je vždy uvedený čas v príslušnom mieste odletu /príletu, je preto pri výpočte lehoty potrebné počítať s časovým posunom oproti SEČ. Uvedené doklady zahŕňajú žiadosť o kompenzáciu letenky, čitateľnú kópiu daňového dokladu o úhrade ceny za novú letenku a čitateľnú kópiu novej letenky.

e. V prípade, že v dôsledku zrušenia, meškania alebo zmeny letu , o ktorom sa cestujúci dozvedel až po príchode na letisko a ním vybratý alternatívny let na základe ponuky Letenky.sk odlieta až po polnoci dňa pôvodného odletu, mu bude poskytnutý príspevok na ubytovanie až do maximálnej výšky 25 €/osobu/noc. Po individuálnom posúdení môže byť cestujúcemu príspevok na ubytovanie poskytnutý aj v prípade, že má cestujúci na letisku stráviť viac ako 8 hodín oproti pôvodnému plánu na MIX letenke. Maximálna doba, na ktorú Letenky.sk môžu ponúknuť príspevok na ubytovanie cestujúcemu, sú 3 noci, a to v závislosti od konkrétnej situácie Príspevok na ubytovanie bude cestujúcemu zo strany Letenky.sk poskytnutý až po zaslaní dokladov o úhrade ubytovania. Cestujúci je ich povinný zaslať najneskôr do 14 dní od okamihu, kedy mal byť splnený pôvodný itinerár dotknutého letu.

f. V prípade, že v dôsledku zrušenia, meškania alebo zmeny letu, o ktorom a cestujúci dozvedel až po príchode na letisko a ním vybratý alternatívny let na základe ponuky Letenky.sk odlieta z iného letiska v blízkosti pôvodného letiska, Letenky.sk prispeje cestujúcim, ktorí sú na MIX letenke uvedený pod jedným rezervačným kódom sumou až do výšky 100 €/rezervačný kód na prepravu na letisko, odkiaľ alternatívny let odlieta. Príspevok platí na prepravu vlakom, autobusom či taxíkom.

g. V prípade, že v dôsledku zrušenia, meškania alebo zmeny letu, o ktorom sa cestujúci dozvedel až po príchode na letisko, a ním vybratý alternatívny let na základe ponuky Letenky.sk odlieta až o viac ako 4 hodiny po čase odletu pôvodného letu uvedenému na MIX letenke, Letenky.sk prispeje každému cestujúcemu sumou až do výšky 10 € /osobu na náklady na jedlo a nápoje.

2. MIX záruka uvedená v predchádzajúcom bode písm. e), f) a g) je garantovaná iba v prípade, ak je vopred dohodnutá a potvrdená zamestnancom Letenky.sk a za podmienky, že cestujúci dodá Letenky.sk

žiadosť o kompenzáciu a čitateľné kópie dokladov o kúpe uvedených nárokovaných produktov a služieb najneskôr do 14 dní od okamihu, kedy mal byť splnený pôvodný itinerár dotknutého letu.

3. MIX záruka sa vzťahuje iba na lety, ktoré sú obsahom MIX letenky. V prípade ich kombinácie s ďalšími letenkami, ktoré majú separátne rezervačné číslo, sa MIX záruka na tieto ďalšie lety nevzťahuje.

4. Akékoľvek zásahy a zmeny v MIX letenke, ktoré cestujúci nerealizuje cez Letenky.sk, pokiaľ sa nejedná o prípad uvedený v bode 1. písm. d) tejto časti znamenajú automaticky úplnú nezvratnú stratu nároku cestujúceho na MIX záruku a jej obsah. Letenky.sk nenesie zodpovednosť za škodu, ktorá klientovi v dôsledku tohto zásahu vznikne.

VI. Špecifické podmienky, kolízia podmienok jednotlivých leteckých prepravcov a MIX leteniek

1. Cestujúci berie na vedomie, že pre zmluvný vzťah medzi ním a konkrétnym prepravcom zabezpečujúcim jednotlivý let, ktorý je obsahom MIX letenky, budú aplikované špecifické obchodné podmienky konkrétneho prepravcu. Je povinnosťou cestujúceho sa s nimi zoznámiť skôr ako dôjde k uzavretiu zmluvy o preprave medzi ním a konkrétnym prepravcom. V prípade, že MIX letenka obsahuje lety zabezpečované viacerými prepravcami, je cestujúci povinný sa oboznámiť s podmienkami všetkých prepravcov, ktorých lety MIX letenka obsahuje.

2. V prípade, ak sú podmienky prepravcu zabezpečujúceho let a špecifické podmienky MIX letenky v rozpore, platia a použijú sa špecifické podmienky MIX letenky.

VII. Ďalšie poplatky za voliteľné služby a náklady

1. Vybraný letecký prepravca, ktorý zabezpečuje let obsiahnutý v MIX letenke môže v rámci zaistenia služby prepravy účtovať poplatky za dodatočné služby, ako je výber preferovaného miesta na sedenie, občerstvenie či zábava. Tieto poplatky sú voliteľné, nie sú preto súčasťou ceny, ktorú nám cestujúci za MIX letenku uhradil. Ich prípadnú úhradu preto budete riešiť s vybraným prepravcom.

2. Vzhľadom na charakter MIX letenky berie cestujúci na vedomie, že poplatky za dodatočné zakúpenie voliteľných služieb ako napr. ďalší kus batožiny, preprava športového náradia a pod. môžu byť účtované v niekoľkonásobných sumách, ako ma letecký prepravca uvedené v tarifných podmienkach. Nie je zaručené, že každý letecký prepravca povoľuje zabezpečenie požadovanej dodatočnej služby podľa priania cestujúceho. Odporúčame Vám žiadať o pridanie týchto služieb online v dostatočnom predstihu, a to najneskôr 72 hodín pred odletom, ku

ktorému si želáte voliteľnú službu pridať. V prípade, že o voliteľnú službu zažiadate neskôr, nemusí byť Vaša požiadavka z našej strany spracovaná a o službu budete môcť požiadať až na letisku pred odletom.

3. Cestujúci berie na vedomie, že v cene MIX letenky nie sú zahrnuté okrem základnej ceny všetkých leteniek do cieľovej destinácie ďalšie poplatky (okrem letiskových poplatkov a DPH), ktoré cestujúcemu môžu vzniknúť v priebehu prepravy do cieľovej destinácie (najmä poplatky za transfery po letiskách, vízové poplatky, poplatky za nadštandardné služby, a pod.).

VIII. Nadväzujúce lety na MIX letenke, znovuodbavenie batožiny

1. V niektorých prípadoch nadväzujúcich letov, ktoré sú obsahom MIX letenky, je doprava do cieľovej destinácie zabezpečovaná tak, že pre každý jednotlivý let na trase do cieľovej destinácie jednotlivých smerov dostane cestujúci palubný lístok, ktorý inak predstavuje samostatnú letenku. V takom prípade berie cestujúci na vedomie, že:

a. každá jednotlivá časť cesty (každý jednotlivý let) môže podliehať odlišným pravidlám, najmä ak je realizovaná iným vybraným prepravcom;
b. ak bude cestujúci chcieť nevyužiť niektorý z jednotlivých letov, môže ostatné lety využiť bez ďalších poplatkov a sankcií. Táto možnosť sa však nevzťahuje na klasických (iných ako nízkonákladových) leteckých prepravcov, ktorí majú v jednej MIX letenke zahrnutých viacero letov. V prípade, že cestujúci plánuje nevyužiť niektorý z letov na MIX letenke, je povinný si overiť využiteľnosť ďalších letov na MIX letenke v Letenky.sk;
c. pri prestupe medzi jednotlivými letmi je spravidla nutné vyzdvihnúť si zapísanú batožinu (tzv. checked baggage) a znovu ju nechať odbaviť na príslušnom pulte pre ďalší let, keďže sa pri letoch MIX leteniek spravidla nejedná o obyčajný prestupný let, ale o využitie samostatného nového letu, v niektorých prípadoch aj u iného vybraného prepravcu. Cestujúci je povinný vopred si overiť v Letenky.sk povinnosť vyzdvihnutia batožiny po absolvovaní jednotlivých letov na MIX letenke.

IX. Nesprostredkovanie zmluvy o preprave, postup pre vrátenie ceny

1. V prípade, že sa Letenky.sk nepodarí sprostredkovať cestujúcemu zmluvu o preprave podľa časti D, bude Letenky.sk klienta, ktorý MIX letenku objednával, kontaktovať prostredníctvom kontaktných údajov, ktoré má k dispozícii. Letenky.sk sa pokúsi navrhnúť alternatívne riešenia. V prípade, že napokon k uzatvoreniu zmluvy o preprave medzi cestujúcim a prepravcom/prepravcami nedôjde, má klient nárok na vrátenie celkovej zaplatenej ceny za MIX letenku. V prípade, že si zvolí možnosť ponúknutého alternatívneho letu alebo inej kombinácie letov do cieľovej destinácie, môže dôjsť k zmene ceny MIX letenky oproti pôvodnej cene. Pokiaľ bude nová cena vyššia ako pôvodná, cestujúci je povinný rozdiel ceny Letenky.sk doplatiť. Pokiaľ bude nová cena nižšia ako pôvodná, Letenky.sk rozdiel cestujúcemu refundujú.

2. V prípade, že má byť cestujúcemu podľa týchto tarifných podmienok vrátená celková cena alebo časť ceny, ktorú zaplatil, bude mu platba prevedená späť na platobnú kartu použitú na uhradenie ceny MIX letenky. V prípade, ak klient uhrádzal MIX letenku iným platobným spôsobom alebo ak nie je možné využiť vrátenie platby späť na kartu, bude mu platba vrátená do 14 dní odo dňa zaslania čísla účtu, na ktorý mu má byť suma vrátená.

späť na začiatok

C. VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY PRE PREDAJ UBYTOVANIA

I. Úvodné ustanovenia a definovanie pojmov

1. Touto časťou všeobecných zmluvných podmienok sa upravujú vzťahy medzi klientom a spoločnosťou Letenky.sk, ktoré vzniknú v súvislosti so zabezpečením / sprostredkovaním ubytovania v ubytovacom zariadení akejkoľvek kategórie a triedy.

2. Pojem "Objednávka" znamená objednanie alebo rezervácia ubytovania pre 9 alebo menej osôb.

3. Pojem"Skupinová objednávka" znamená objednanie alebo rezervácia ubytovania pre 10 alebo viac osôb.

II. Spôsob vytvorenia objednávky a platby

1. Letenky.sk na portáli www.letenky.sk ponúkajú ubytovacie služby, ktoré má klient možnosť vyhľadať podľa zadaných požiadaviek v rezervačnom formulári (miesto pobytu, dátum príchodu, dátum odchodu, atď.) a zároveň si na jemu vyhovujúcom a vybranom termíne ubytovanie záväzne zarezervovať (ďalej v tejto časti obchodných podmienok ako "Objednávka"). Letenky.sk si u klienta môžu pravdivosť údajov uvedených v objednávkach telefonicky alebo emailom overiť. Klientovi rozhodne odporúčame skontrolovať si objednávku v zaslanom potvrdení a v prípade akýchkoľvek nezrovnalostí kontaktovať spoločnosť Letenky.sk písomne emailom alebo telefonicky. Za nezrovnalosť sa považuje aj nesprávne uvedené meno, priezvisko alebo aj pohlavie. V prípade, že si klient takto správnosť objednávky neskontroluje, Letenky.sk nezodpovedajú za žiadne prípadné škody, ktoré by klientovi z tohto dôvodu vznikli.

2. Každá objednávka klienta bude považovaná za ponuku na uzavretie zmluvy podľa týchto Všeobecných obchodných podmienok, s ktorými klient vyjadril súhlas.

3. Po potvrdení objednávky sú klientovi vygenerované a zaslané podklady k úhrade, na základe ktorých je klient povinný uhradiť

objednávku podľa pokynov. Cena ubytovania nie je klientovi garantovaná až do potvrdenia rezervácie zo strany poskytovateľa ubytovania. V prípade, že klient do doby, ktorá je stanovená na podkladoch k úhrade ako deň splatnosti a zároveň podľa časti E článku II bodu 2 týchto podmienok neuhradí celkovú sumu, objednávka klienta bude spoločnosťou Letenky.sk automaticky zrušená bez akéhokoľvek nároku klienta na náhradu škody.

4. V prípade, že cestujúcim vybrané ubytovanie v požadovanej cenovej hladine je vypredané, nedôjde k potvrdeniu objednávky. Letenky.sk cestujúceho o tejto skutočnosti informujú hneď, ako to je možné a vrátia klientovi bez zbytočného odkladu prijaté finančné plnenie rovnakou formou, akou bola hradená samotná objednávka, pokiaľ sa nedohodnú inak.

5. V prípade záujmu o skupinovú objednávku (zvyčajne min počet 9 - 15 osôb - závisí od konkrétneho ubytovacieho zariadenia) je klient povinný kontaktovať Letenky.sk za účelom oboznámenia sa s osobitnými podmienkami vzťahujúcimi sa k takejto požiadavke. Pokiaľ sa klient pokúsi obísť skupinovú objednávku spôsobom rozdelenia skupiny na viaceré objednávky, tak aby sa každá objednávka vzťahovala na 9 alebo menej osôb, hotel je oprávnený uložiť klientovi poplatky za skupinové zrušenie pobytu alebo iný poplatok, za ktorého úhradu je klient zodpovedný, vrátane vyšších sadzieb za cenu ubytovania; za uloženie týchto poplatkov dodávateľom služieb Letenky.sk nenesú zodpovednosť. Letenky.sk sú oprávnené zrušiť objednávky, ktoré sa pokúšajú obísť skupinové objednávky. Skutočnosť či ide o obchádzanie skupinovej objednávky posudzujú výlučne Letenky.sk. Požiadavku na skupinovú objednávku môže klient zaslať emailom na info@letenky.sk. Dodávateľ služieb alebo hotel môže v prípade Skupinovej objednávky požadovať dlhšie storno lehoty alebo úhradu objednávky vopred.

6. Iba dobromyseľné rezervácie sa budú považovať za objednávku klienta. V prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že niektoré objednávky boli vykonané v úmysle obsadiť a držať viac voľných termínov tým istým klientom, pričom vzhľadom na klientom zvolené kombinácie v objednávkach nie je fyzicky možné využiť klientom všetky z nich, Letenky.sk najskôr klienta na túto skutočnosť upozornia a v prípade, ak nedôjde zo strany klienta v určenej dobe k náprave, Letenky.sk si vyhradzujú právo predmetné objednávky zrušiť.

7. Klient je zodpovedný za správnosť všetkých údajov poskytnutých Letenky.sk. Klient sa zaväzuje uhradiť všetky poplatky, ktoré vzniknú v prípade poskytnutia nesprávnych údajov. Titul, meno, dátumy narodenia detí sa musia zhodovať so zápisom uvedenom v cestovnom pase alebo/a občianskom preukaze. V prípade, že údaje v potvrdení objednávky nie sú správne, klient sa zaväzuje bezodkladne o tom informovať Letenky.sk.

III. **Voucher**

1. Letenky.sk vystaví klientovi voucher, ktorý obsahuje rezervačné číslo. V prípade, že klient zruší objednávku, je povinný voucher vystavený na ubytovanie, ktoré bolo zrušené Letenky.sk vrátiť. V prípade, že klient takýto voucher nevráti, je zodpovedný za jeho použitie alebo prípadné zneužitie.

2. Letenky.sk fakturuje klientovi cenu za počet nocí uvedených vo voucheri alebo na podkladoch k úhrade uvedenej obchodným partnerom Letenky.sk (podľa toho, na ktorom dokumente je uvedený vyšší počet nocí) bez ohľadu na počet nocí, ktoré boli v skutočností klientom využité. O podmienkach zaplatenia iba skutočne využitých nocí je klient povinný sa informovať u Letenky.sk telefonicky alebo emailom. Pokiaľ klient odíde z hotela skôr, niektoré hotely najmä v USA a Kanade, účtujú cenu za všetky noci, ktoré boli rezervované alebo dodatočný fixný poplatok k počtu nocí, ktoré boli v skutočnosti využité. Za účelom vyhnutia sa prípadným storno poplatkoch, klient je povinný zabezpečiť od hotela písomné potvrdenie o dátume a čase odchodu pokiaľ klient odchádza z hotela skôr ako bol dátum uvedený na potvrdenej rezervácii.

3. Na vouchri môže byť okrem detailov pobytu, uvedené i meno miestneho zástupcu a referenčné číslo riadiaceho zástupcu.

4. Pre hotely v USA/Kanade platí, že ak sa objednávka vzťahuje na viac ako jednu izbu a ak cestujúci majú rôzne mená, všetky mená cestujúcich musia byť vytlačené na ubytovacom poukaze. Mená ako "TBA" alebo "X a skupina" nebudú akceptované. Ak cestujúci budú prichádzať v rôznom čase, každý z cestujúcich musí mať vlastný poukaz. Cestujúcim môže byť účtovaný pobyt priamo hotelom pokiaľ cestujúci nebude mať so sebou voucher k objednávke.

5. V prípade, ak cestujúci nepredloží platný voucher na recepcii hotela, hotel môže cenu ubytovania a poplatky účtovať priamo cestujúcim.

IV. Informácie

1. Letenky.sk vyvíja v spolupráci s partnermi maximálne úsilie k tomu, aby poskytoval iba správne informácie a správy o hoteloch. Letenky.sk nenesie zodpovednosť za akúkoľvek škodu pokiaľ by sa preukázalo, že informácie alebo správy o hoteloch sú nesprávne alebo neúplné.

V. Zodpovednosť

1. Letenky.sk pri zabezpečení ubytovania koná a vystupuje výlučne ako sprostredkovateľ. Z tohto dôvodu Letenky.sk nenesie zodpovednosť za osobnú ujmu, chorobu, škodu na majetku, inú stratu, výdavky akejkoľvek povahy, ktoré vznikli priamo alebo nepriamo z dôvodu konania hotela alebo iného dodávateľa služieb poskytujúceho alebo vykonávajúceho službu objednanú prostredníctvom Letenky.sk.

2. Vo výnimočných prípadoch klientom vybraný hotel nie je schopný akceptovať potvrdenú objednávku. Letenky.sk vždy vyvinie maximálne úsilie k tomu, aby predchádzal situáciám uvedeným v predchádzajúcej vete. Pokiaľ takáto situácia nastane, Letenky.sk bude hľadať iné vhodné alternatívne riešenie tak, aby bolo klientovi poskytnuté ubytovanie minimálne v rovnakom štandarde a s čo najviac podobným umiestnením ako ubytovanie rezervované na základe objednávky. Ak aj napriek vyvinutej snahe Letenky.sk nemôže poskytnúť klientovi alternatívne ubytovanie podľa predchádzajúcej vety, avšak klient súhlasí s ubytovaním nižšej kvality, má klient právo na primeranú zľavu z ceny ubytovania. Pokiaľ klient nebude súhlasiť s ubytovaním nižšej kvality, má právo odstúpiť od zmluvy a budú mu vrátené všetky uhradené finančné prostriedky za objednávku ubytovania.

3. Letenky.sk týmto prehlasuje, že akékoľvek hodnotenia ubytovacích zariadení uvedené v informáciách o hoteloch (napr. hviezdičkové označenie hotela) neboli vykonané a nemusia byť v súlade s vyhláškou Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 419/2001 Z.z., ktorou sa upravuje kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaraďovanie do tried.

VI. Rezervácia hotela

1. Doplňujúca požiadavka na hotel ako napr. susediace alebo prepojené, fajčiarske a nefajčiarske izby budú prijaté, ale Letenky.sk nemôže garantovať ich splnenie. Izby pre hendikepovaných majú zvyčajne zabezpečený prístup s vozíkom, ale nie sú nevyhnutne vybavené prvkami pre vážne telesne postihnutých.

2. Pokiaľ klient požaduje dodatočnú noc v hoteli na už potvrdenej objednávke, klient je povinný upraviť pôvodnú objednávku a nie objednávať dodatočné noci ako novú položku.

3. V hoteloch z času na čas prebiehajú renovačné práce, pričom hotel vykoná všetky dostupné kroky k tomu, aby obmedzil rušenie svojich hostí. Pokiaľ hotel vykonáva renováciu počas pobytu svojich hostí, klient nie je oprávnený požadovať refundáciu ceny Objednávky a prípadné sťažnosti klienta z tohto dôvodu nebudú akceptované.

4. Ak Letenky.sk je osobitne informovaná o renovačných prácach, tieto informácie budú poskytnuté klientovi. Klient berie na vedomie, že informácie o renovácii hotela môžu byť zmenené, pričomo týchto zmenách Letenky.sk nebude vždy informovaná. Letenky.sk nenesie zodpovednosť za sťažnosti týkajúce sa renovačných prác, ktoré nie sú v zhode s informáciami, ktoré boli Letenky.sk poskytnuté.

5. Vo väčšine hotelov je možné sa ubytovať najskôr o 14:00 hod, ale v niektorých krajinách najmä v USA to môže byť aj neskôr ako o 16:00 hod. Letenky.sk môže garantovať iba prvú noc z objednávky (pokiaľ nie

je inak uvedené v čase jej potvrdenia); hotely sú oprávnené uvoľniť izby (zrušiť rezervácie) ak sa klient neubytuje do 05:00 hod. (miestneho času) dňa nasledujúceho po dni, v ktorom mal prísť.

6. Trojlôžkové a štvorlôžkové izby môžu obsahovať jednu dvojposteľ a jednu osobitnú posteľ alebo dve dvoj postele. V niektorých hoteloch, všetky trojlôžkové izby sú zložené z jednej dvoj postele a jednej osobitnej postele. Väčšina hotelov nemá v trojlôžkových a štvorlôžkových izbách k dispozícii pre každého hosťa posteľ rozmerov v štandarde full size. V prípade, že klient požaduje prístelku, hotel mu môže účtovať dodatočných poplatok, ktorý bude klient uhrádzať priamo hotelu.

7. V USA a Kanade sú dvojlôžkové izby definované počtom návštevníkov a nie typom postelí (napr. ak dvojlôžková izba je potvrdená, hotel môže poskytovať dvojlôžkovú izbu s jednou posteľou ako spolu spiace dve osoby). V Objednávke klient môže požadovať oddelené postele, avšak splnenie tejto požiadavky Letenky.sk nemôže zaručiť. Trojlôžkové a štvorlôžkové izby nie sú tvorené samostatnými posteľami, zvyčajne obsahujú dve dvoj postele. Väčšina hotelov nemôže pridať do izby prístelku tak, aby z hotelovej izby sa stala trojlôžková a štvorlôžková izba, ale umožňujú za dodatočný poplatok splatný priamo hotelu využitie rozťahovacej postele.

8. Objednávka nesmie byť vyhotovená pod fiktívnym menom za účelom toho, aby klient držal miesto. Pokiaľ klient nevykoná objednávku pod správnym menom, od klienta môže byť požadovaný poplatok za nečerpanie služieb. Niektoré hotely majú odlišné sadzby pre použitie hotela iba v priebehu dňa. Takýto hotel je možné identifikovať slovným spojením"DayLet" alebo „DayUse“ v názve hotela. Sadzby pre použitia hotela iba v priebehu dňa nebudú použité pre objednávky na ubytovanie cez noc a nezahŕňajú raňajky. Hotel môže klientovi pri odchode účtovať riadnu sadzbu v prípade, ak klient zotrvá v hoteli dlhšie ako je stanovené podmienkami použitia hotela iba v priebehu dňa.

VII. Sadzby a poplatky

1. Všetky uvádzané sadzby na podkladoch k úhrade sú za izbu (s vlastnou kúpeľňou alebo sprchou pokiaľ nie je uvedené inak) a vrátane raňajok (pokiaľ nie je uvedené inak), poplatku za službu a štátnej dane.

2. Ceny uvedené v cenníku Letenky.sk platné počas osobitného obdobia (bližšie špecifikované v bode X.1 týchto všeobecných obchodných podmienok) nahrádzajú ceny mimo osobitného obdobia.

3. Pokiaľ klient má záujem o rezerváciu izby s prístelkou pre dieťa, Letenky.sk odporúča zvoliť trojlôžkovú izbu. Prístelka pre dieťa bude v takomto prípade spoplatnená sadzbou ako v prípade troch dospelých. Cenu za dvoch dospelých a jedno dieťa je možné získať iba v prípade pridania prístelky pre dieťa k sadzbe dvojlôžkovej izby. Prístelku pre dieťa je možné použiť v prípade, že dieťa je staršie ako 2 a mladšie ako 12 rokov (pokiaľ iný vekový interval nie je špecifikovaný). Prístelka pre dieťa

nebude dostupná, pokiaľ vek dieťaťa nie je špecifikovaný v čase objednávky a Letenky.sk bude účtovať cenu za tri dospelé osoby v trojlôžkovej izbe. Detská posteľ pre bábätká je vhodná iba pre deti mladšie ako 2 roky.

4. V niektorých hoteloch nie je možné poskytnúť dodatočnú detskú prístelku alebo posteľnú bielizeň a dieťa je ubytované bezplatne alebo za zníženú cenu. V takomto prípade raňajky pre dieťa budú účtované hotelom a klient je povinný cenu raňajok uhradiť hotelu pri odchode. Pokiaľ klient požaduje pre dieťa vlastnú posteľ, klient je povinný požadovať trojlôžkovú izbu pričom zľava na dieťa v tomto prípade nebude poskytnutá.

5. V prípade, že hotel uloží poplatok za energiu alebo rekreačný poplatok, hosť je povinný takýto poplatok zaplatiť priamo hotelu.

6. V prípade, že hotel uloží miestny poplatok za telefonickú službu (umožnenie hosťom vykonávať neobmedzené miestne hovory z ich izieb), hosť je povinný takýto poplatok zaplatiť pri opúšťaní hotela.

7. Akékoľvek podporné akcie obsahujúce ubytovanie zdarma alebo za zľavnenú cenu v prípade ubytovania na stanovené obdobie sa neuplatňujú počas osobitného obdobia.

8. Niektoré hotely majú plávajúce verejné ceny, ktoré sa menia každý deň. Letenky.sk nebude vracať finančné prostriedky ani akceptovať ako dôvod neuhradenia platby skutočnosť, že sadzby Letenky.sk sú skoro rovnaké alebo vyššie ako verejné ceny hotela.

9. Väčšina z hotelov na prípadné krytie vedľajších výdavkov požaduje od klienta pri ubytovaní poskytnutie kreditnej karty. V prípade, že klient kreditnou kartou nedisponuje, hotel môže požadovať od klienta hotovostnú zálohu. Všetky dodatočné výdavky spôsobené klientom musia byť zaplatené klientom priamo hotelu pred jeho odchodom. Letenky.sk nie je zodpovedná za poplatky účtované hotelom osobne hosťovi.

10. Zmluvy medzi hotelmi a dodávateľmi služieb sú uzatvárané na účely poskytovania ubytovania na rekreačné účely. Ak sa v čase príchodu zistí, že hosť je z firmy, pričom táto firma má už uzavretú korporátnu zmluvu s hotelom, hotel alebo dodávateľ služieb je oprávnený účtovať klientovi plnú cenu ubytovania v zmysle zmluvy uzavretej medzi hotelom a príslušnou firmou. Letenky.sk, resp. dodávateľ služieb alebo hotel nenesie zodpovednosť v prípade, ak klientovi nebude poskytnutá zľavnená cena ubytovania na základe osobitnej zmluvy uzavretej medzi hotelom a firmou.

VIII. Špecifické informácie o krajinách

1. Hotely v Severnej Amerike akceptujú iba hostí starších ako 21 rokov, pokiaľ nie sú sprevádzaní dospelou osobou.

2. Ryokany sú japonské hotely tradičného štýlu založené na tradičnej architektúre. Dodržiavanie miestnych japonských zvykov (ako napríklad obliekanie Kimona a neobúvanie sa) je povinnosťou, jedlá sú japonské a zamestnanci majú okrem japončiny slabé jazykové znalosti.

3. Turisti pri návšteve Ruska prichádzajúci do ich prvého hotelu sú povinní zaplatiť turistickú daň.

IX. Osobitné obdobia

1. Osobitnými obdobiami sa rozumie napr. obdobie, počas ktorého sa v mieste ubytovania alebo jeho blízkom okolí koná veľtrh alebo obdobie náboženský sviatkov, Nový rok, významné športové udalosti a pod. (ďalej ako "Osobitné obdobia"). Počas Osobitných období ceny ponúkané rezervačným systémom Letenky.sk môžu byť vyššie ako verejné ceny hotelov.

2. Dodatočné hotelové poplatky počas Osobitných období môžu byť oznámené v čase potvrdenia objednávky. Klientovi môže byť v takomto prípade oznámený dátum do kedy je možné objednávku zrušiť. Pokiaľ klient nezruší objednávku včas, je povinný zaplatiť všetky poplatky podľa týchto podmienok.

3. Niektoré hotely nebudú akceptovať zmeny v objednávke pokiaľ objednávke na Osobitné obdobie bola už raz potvrdená. Letenky.sk o tejto skutočnosti klienta upovedomí.

Niektoré hotely počas konania veľtrhov vyžadujú rezerváciu ubytovania na celé obdobie konania veľtrhu. O tejto skutočnosti bude klient upovedomený v čase objednávky. V prípade objednávky ubytovania na obdobie trvania veľtrhu sa môže vyžadovať opätovné potvrdenie objednávky klientom. V prípade opätovného potvrdenia objednávky klientom je klient povinný uhradiť cenu ubytovania za celé obdobie trvania veľtrhu bez nároku na akúkoľvek refundáciu i v prípade, ak klient takúto rezerváciu požaduje zrušiť.

X. Storno/zrušenie objednávky

1. V prípade, že klient zruší objednávku, Letenky.sk zašle klientovi potvrdenie o jej zrušení. Klient je povinný informovať Letenky.sk o neprijatí tohto potvrdenia, pretože v opačnom prípade od klienta môže byť požadovaný poplatok za nečerpanie služieb.

2. Klient je povinný uhradiť Letenky.sk všetky straty, náklady, škody, poplatky a výdavky, ktoré vznikli Letenky.sk ako dôsledok zrušenia objednávky vykonanej klientom vrátane administratívneho a/alebo spracovateľského poplatku podľa bodu 2 článku II časti E týchto podmienok.

3. Objednávka zaplatená/nezaplatená vzťahujúca sa na osobitné obdobie nemôže byť zrušená bez poplatkov alebo zmenená potom ako bola vytvorená prostredníctvom rezervačného systému na portáli www.letenky.sk alebo portáli obchodného partnera ponúkajúceho služby Letenky.sk alebo ak uplynula lehota pre zrušenie. Ak akákoľvek časť ubytovania spadá pod osobitné obdobie, osobitné podmienky a súvisiace poplatky budú uplatnené na všetky rezervované noci.

4. Nezaplatené objednávky ubytovania týkajúce sa iného ako Osobitného obdobia možno meniť a zrušiť bezplatne najneskôr však 48 hodín pred príchodom do hotela. Hotel alebo dodávateľ služieb môže požadovať dlhšiu lehotu na zrušenie objednávky. Lehota na zrušenie objednávky bude uvedená v rezervačnom kroku objednávky. Pokiaľ objednávka nebude uhradená do dňa stanoveného na podkladoch na úhradu a za podmienok uvedených v časti E článku II bodu 2 týchto všeobecných podmienok alebo splatnosť nebude ďalej po konzultácii so zákazníckym servisom predĺžená, objednávku Letenky.sk automaticky zruší. Za nečerpanie služieb alebo zrušenie zaplatenej objednávky ubytovania iného ako počas Osobitného obdobia, Letenky.sk bude účtovať klientovi a klient je povinný uhradiť Letenky.sk storno poplatok vo výške ceny minimálne jednej noci a servisný poplatok za spracovanie storna účtovaný podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov VOP časť G. V prípade, ak klient bude tvrdiť, že Objednávku zrušil priamo v hoteli, poplatok vo výške minimálne jednej noci a poplatok, ktorý bude účtovaný podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov VOP časť G bude klient povinný Letenky.sk zaplatiť, ak hotel alebo obchodný partner neskôr spoplatní Letenky.sk.

5. Pokiaľ Letenky.sk vystaví klientovi Dobropis na poplatok za nečerpanie služieb, ale hotel alebo obchodný partner Letenky.sk neskôr potvrdí, že cestujúci v hoteli zostal, Letenky.sk vystaví klientovi podklady k úhrade za dodatočné noci, ktorú je klient povinný uhradiť.

XI. Strava

1. Z času na čas Letenky.sk v spolupráci s partnermi organizuje podporné akcie, na základe ktorých môže klient získať noc zdarma alebo za zníženú cenu, pokiaľ si zakúpi určitý minimálny počet nocí pobytu. Príležitostne sa v ponuke môže uvádzať, že strava nie je zahrnutá v ponuke. Ak napriek tomu je strava cestujúcim odobratá, hotel cenu stravy vyúčtuje priamo cestujúcemu, zvyčajne pri odchode.

2. Druh raňajok zahrnutých v cene pre každý hotel je označený názvami podľa nasledovnej tabuľky:
Americké Studený bufet
Kontinentálne Anglické
Teplý bufet Izraelské
Japonské Marocké
Izbová služba kontinentálna Írske
Škandinávske Škótske
Rozšírený bufet Čínske

Kontinentálne - studené raňajky zvyčajne podávané na stole. Minimálne obsahujú chlieb a džem s teplým nápojom. Môžu obsahovať šunku, syr alebo ovocie.
Studený bufet - rozšírené kontinentálne raňajky, ale so samoobsluhou. Zvyčajne obsahujú zložky rovnaké ako pri kontinentálnych raňajkách plus studené nápoje, cereálne potraviny a šaláty.
Teplý bufet - je rovnaký ako studený bufet, ale obsahuje dodatočne teplé jedlá, minimálne slaninu a vajíčka.
Americké - teplé jedlo, ako slanina a vajíčka podávané na stoloch.

Vyššie uvedené informácie slúžia len ako návod a strava sa môže výrazne meniť z hotela na hotel.

XII. Všeobecné ustanovenia

1. Právne vzťahy založené na základe zmluvy, ktorá bola uzavretá v súvislosti s objednávkou sa budú spravovať slovenským právnym poriadkom. Všetky spory, ktoré vzniknú na základe alebo v súvislosti so zmluvou uzavretou na základe objednávky, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú podliehať výhradne jurisdikcii slovenských súdov so slovenským rokovacím jazykom.

2. Letenky.sk nenesie zodpovednosť za nemožnosť splniť objednávku v dôsledku ohňa, zemetrasenia, záplavy, snehovej kalamity, epidémie, explózie, štrajku, výtržností, občianskych nepokojov, vojny, zásahu Boha, akéhokoľvek zlyhania dopravy, elektrických alebo komunikačných systémov alebo akýchkoľvek obdobných udalostí, ktoré Letenky.sk nemôže ovplyvniť. V takýchto prípadoch Letenky.sk vyvinie maximálne úsilie k tomu, aby klientovi poskytol alternatívne ubytovanie alebo vrátil zaplatené finančné prostriedky.

XIII. Niektoré osobitné podmienky platné pre apartmány a vily

1. V prípade ak sú informácie dostupné, hodnotenie kvality je vykonané podľa všeobecného štandardu ubytovania. Príslušné orgány nie vždy vykonávajú pre tieto zariadenia hodnotenia a tieto hodnotenia nie sú ekvivalentné k štandardu hodnotenia podľa hviezdičiek používané pre hotely. Hodnotenie slúži len pre orientáciu a malo by sa použiť len ako všeobecný návod a Letenky.sk ho nemôže zaručiť a garantovať.

Hodnotenie:

Známka 1
Akceptovateľná celková úroveň kvality. Adekvátne vybavenie nábytkom, zariadením a príslušenstvom.

Známka 2
Dobrá celková úroveň kvality. Dobrý celkový štandard zariadenia, služieb a starostlivosti o hostí.

Známka 3
Dobrá až veľmi dobrá úroveň kvality. Dobrý štandard údržby a výzdoby. Dostatočný priestor a dobrá kvalita nábytku.

Známka 4
Výborná celková úroveň kvality. Veľmi dobrá starostlivosť so zameraním na detaily.

Známka 5
Výnimočná celková úroveň kvality. Vysoká úroveň výzdoby, príslušenstva a výbavy spolu s výborným štandardom efektivity manažmentu a služieb pre hostí. Výborný rozsah príslušenstva a osobného prístupu.

2. Za akúkoľvek škodu na apartmáne alebo vile alebo majetku v nich je zodpovedná osoba, ktorá ju spôsobila a výška škody bude vyúčtovaná a jej úhrada požadovaná od klienta pri odchode.

3. Cestujúci je povinný sa podriadiť pravidlám a poriadku stanoveného poskytovateľom ubytovania.

4. Celkový počet osôb (vrátane mladistvých a detí) využívajúcich ubytovanie nesmie presiahnuť maximálny počet osôb uvedených v informáciách poskytnutých klientom Letenky.sk. V opačnom prípade prichádzajúcim hosťom môže byť odmietnutý prístup k ubytovaniu alebo môžu byť dodatočne spoplatnení.

5. Cestujúci sú zodpovední za zaplatenie akýchkoľvek poplatkov spojených s použitím zariadenia ako napríklad elektrina, plyn, voda, telefón, bielizeň, bezpečnostná služba a uloženým poskytovateľom ubytovania za použitie vybavenia.

6. Od cestujúcich bude pravdepodobne požadované zaplatenie zálohy pri príchode do ubytovacieho zariadenia. Poplatky, ktoré vzniknú počas pobytu budú inkasované z kreditnej karty.

7. Akýkoľvek plán schémy ubytovania, ktorý Letenky.sk vie poskytnúť vychádza zo špecifikácie dodanej Letenky.sk zo strany poskytovateľov ubytovania. Schéma slúži len ako všeobecné zobrazenie ubytovania. Skutočná veľkosť, dizajn, príslušenstvo, výbava a zariadenia sa môžu líšiť od toho čo je vyobrazené na pláne schémy.

XIV. Niektoré ustanovenia o storno podmienkach a doplnenie podmienok platné pre vily a apartmány

1. Mimo Osobitného obdobia, pre objednávky, ktoré požadujú minimálny počet nocí pobytu pre každú objednávku (zvyčajne, ale nie výlučne tri

noci, sedem nocí alebo viackrát sedem nocí) poplatok rovnajúci sa sume nie menšej ako 25% z ceny Rezervácie bude uložený za zrušenie objednávky, ktoré bolo vykonané skôr ako 9 dní pred dátumom príchodu.

2. Za zrušenie Objednávky vykonanej neskôr ako 8 dní pred dátumom príchodu bude klientovi uložený poplatok vo výške 100% z ceny objednávky a klient je povinný ho uhradiť.

3. Ak počet rezervovaných apartmánov je klientom medzičasom znížený, takéto konanie klienta sa považuje za zrušenie objednávky príslušných apartmánov, pričom sa uplatnia podmienky pre storno resp. zrušenie objednávky. Letenky.sk sa vždy pokúsi zariadiť danú požiadavku bez poplatku, ale Letenky.sk sa za jej bezplatné vybavenie nemôže zaručiť.

4. Žiadny poplatok nebude účtovaný za doplnenie dĺžky pobytu uvedeného v objednávke, pokiaľ bude vykonané skôr ako tri dni pred dátumom príchodu. Poplatky, ktoré sa uplatnia pri zmenách vykonaných do troch dní odo dňa príchodu budú uvedené na objednávke.

späť na začiatok

D. VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY PRE SPROSTREDKOVANIE POISTENIA, VÍZ, TRANSFEROV A PARKOVACÍCH KARIET

I. Sprostredkovanie poistenia

1. Letenky.sk je na základe Zmluvy o sprostredkovaní uzavretej medzi Letenky.sk a poisťovňou Generali Poisťovňa, a. s., odštepný závod Európska cestovná poisťovňa, so sídlom Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava. Zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 1325/B, IČO: 35 709 332, DIČ: 2021000487, IČ DPH: SK2021000487 (ďalej ako "poisťovňa") oprávnená sprostredkovať a uzatvárať pre klientov zmluvy o cestovnom poistení. Poistná zmluva sa považuje za uzavretú dňom, kedy na účet Letenky.sk bola poukázaná celá suma poistného. Obsah poistenia si stanovuje klient v rezervačnom procese na internetovom portáli Letenky.sk resp. portáli obchodného partnera ponúkajúceho služby Letenky.sk. Presný rozsah krytia a podmienky sú uvedené vo Všeobecných poistných podmienkach poisťovne a Zmluvných dojednaniach poisťovne pre cestovné poistenie, ktoré sú dostupné na internetovomportáli Letenky.sk resp. portáli obchodného partnera ponúkajúceho služby Letenky.sk. Klient po uzavretí poistnej zmluvy obdrží Potvrdenie o uzavretí poistnej zmluvy, kartu klienta, Všeobecné poistné podmienky poisťovne a Zmluvné dojednania poisťovne pre cestovné poistenie.

2. Klient berie na vedomie, že poistný vzťah vzniká priamo medzi klientom a poisťovňou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu ku klientovi a Letenky.sk neprináleží

posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov ztohto vzťahu. Klient týmto berie na vedomie, že akékoľvek nároky vyplývajúce z poistného vzťahu si bude uplatňovať priamo u poisťovateľa.

II. Sprostredkovanie víz

1. Letenky.sk v rámci svojich poskytovaných služieb sprostredkováva služby spojené so zabezpečením a vybavením turistických víz. V prípade záujmu klienta o vybavenie víz, klient zašle svoju požiadavku e-mailom na adresu info@letenky.sk. Letenky.sk následne oboznámi klienta elektronicky s podmienkami pre vybavenie víz a výškou poplatku za služby spojené so zabezpečením víz (ďalej ako "podmienky vybavenia víz"). V prípade záujmu klienta o zabezpečenie víz na základe podmienok pre vybavenie víz, je klient povinný Letenky.sk e-mailom zaslať svoj súhlas s podmienkami vybavenia víz. V prípade záujmu o doručenie vybavených víz kuriérom, bude o podmienkach doručovania klient vopred informovaný. Na základe súhlasu klienta, Letenky.sk klientovizašle Podklady na úhradu e-mailoma klient povinný uhradiť v lehote splatnosti uvedenej na Podkladoch na úhradu. Po úhrade poplatku za služby spojené s vybavením víz Letenky.sk zašle klientovi doklad o predaji. Za expresné vybavovanie víz do 5 pracovných dní bude klientom účtovaný 30% príplatok k výške poplatku za vybavenie víz.

2. Klient vykoná úhradu poplatkov za služby Letenky.sk a poplatok príslušnej ambasády za vystavenie víz bezhotovostným prevodom na bankový účet, vkladom na účet, o ktorom klienta informuje Letenky.sk, resp. platobnou kartou. V prípade platby platobnou kartou bude klientovi suma za vybavenie navýšená o poplatok za platbu kartou.

3. Nevyhnutným predpokladom pre zabezpečenie víz je poskytnutie písomného súhlasu klienta so spracovaním osobných údajov, ktorý klientovi bude zaslaný e-mailom. Klient tento písomný súhlas doručí spolu s dokumentmi potrebnými pre vybavenie víz.

4. Klient je povinný Letenky.sk doručiť všetky požadované doklady pre zabezpečenie víz. Doručovanie dokladov a písomností spojených s vybavením víz bude realizované osobne klientom na recepcii Letenky.sk, poštou alebo kuriérom. Na recepcii klient vyplní preberací protokol, kde budú uvedené všetky doklady, ktoré klient Letenky.sk odovzdal. Akékoľvek poplatky spojené s doručovaním hradí klient. O poplatku spojenom s doručením kuriérom bude klient vopred informovaný v e-mailovej komunikácii. Po úhrade objednávky a doručení všetkých potrebných dokladov Letenky.sk začne proces vybavovania víz.

5. Letenky.sk pri zabezpečení víz koná a vystupuje výlučne ako sprostredkovateľ. Z tohto dôvodu Letenky.sk nenesie zodpovednosť za akékoľvek škody, ktoré klientovi vzniknú v dôsledku neudelenia víz príslušnou ambasádou. Pokiaľ ide o zrušenie zadanej objednávky na vybavenie víz klientom, je potrebné objednávku zrušiť najneskôr do doby, kým budú všetky písomnosti predložené jednotlivým zastupiteľským úradom. Poplatky za vybavenie víz sú nenávratné bez

ohľadu na úspešnosť udelenia víz. Letenky.sk nezodpovedá za pravdivosť údajov poskytnutých klientom a nie je povinný správnosť a pravdivosť údajov klienta kontrolovať a overovať. Letenky.sk negarantuje vydanie víz príslušnou ambasádou, ato ani v prípade letenky zakúpenej klientom prostredníctvom rezervačného systému Letenky.sk, čas a lehoty pri vydávaní víz sa spravujú pravidlami príslušnej ambasády.

III. Predaj cestovných lístkov na transfery

1. Transfer – prepravná služba osoby a prípadne jej osobnej batožiny prostredníctvom autobusového, vlakového, lodného či automobilového dopravného prostriedku, na ktorú Letenky.sk sprostredkováva predaj cestovných lístkov.

2. Podmienky prepravy vrátane časového rozvrhu transferu určuje konkrétny prepravca, ktorý transfer zabezpečuje.

3. Cestovný lístok na transfer je možné zakúpiť ako samostatnú službu. Letenky.sk ako sprostredkovateľ predaja cestovných lístkov zodpovedá iba za správnosť predaja a vystavovania cestovných lístkov. Za problémy vzniknuté pri vykonávaní príslušného spoja, na ktorý má cestujúci zakúpený cestovný lístok, zodpovedá dopravca, vrátane zodpovednosti za meškanie spoja.

4. Letenky.sk klientovi odporúča, aby si v prípade nadväznosti transferu, na ktorý si klient zakúpil cestovný lístok, na ďalšie služby, napr. leteckú prepravu, nechal dostatočnú časovú rezervu a počítal s možnosťou výskytu mimoriadnych okolností, ktoré môžu spôsobiť jeho oneskorený príchod na letisko. Pokiaľ klient v dôsledku meškania letu nestihne transfer, na ktorý má zakúpený lístok, Letenky.sk nezodpovedá za toto oneskorenie a škody, ktoré jeho následkom klientovi vzniknú. Klient je v tomto prípade oprávnený obrátiť sa s reklamáciou na príslušného prepravcu, ktorého spoj meškal.

5. Cestovný lístok spoločnosti Slovak Lines, a.s. je platný iba na konkrétny dátum, nie je možné ho zmeniť a v prípade nevyužitia je nerefundovateľný. Klienti sú povinní rezervovať si v dostatočnom predstihu miesto v autobuse na konkrétny čas, a to buď: telefonicky na tel. čísle: 18 211, +421 2 55 422 734; alebo e-mailom na info@slovaklines.sk

IV. Predaj parkovacích kariet

1. Letenky.sk ponúka aj sprostredkovanie predaja parkovacích kariet. Parkovacie karty zabezpečujú kupujúcemu prenájom parkovacej plochy na parkovanie osobného vozidla na určité obdobie. Letenky.sk vystupuje ako sprostredkovateľ služby parkovania na letisku, nie je jej poskytovateľom. Objednávku parkovacích kariet je možné uskutočniť elektronicky, telefonicky alebo osobne v prevádzke Letenky.sk na

pelicantravel.com s.r.o., Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika.

2. Parkovacie karty sa môžu byť v elektronickej podobe ako online rezervácia parkovania alebo v tlačenej podobe vo forme papierovej kartičky s vyznačenou dĺžkou parkovania.

3. Elektronické parkovacie karty predáva Letenky.sk na parkovanie pri letisku v Bratislave a parkovanie pri letisku v Prahe. Klient si v požiadavke rezervuje parkovaciu kartu na vlastnú zodpovednosť a s časovou rezervou, aby stihol uskutočniť transfer z parkoviska na letisko a uskutočniť odovzdanie batožiny. Parkovacie karty sú v elektronickej podobe a sú odosielané po úhrade klientom na jeho emailovú adresu. Elektronická parkovacia karta obsahuje presný dátum a čas príchodu, aj presný dátum a čas odchodu z parkoviska. Na túto dobu je parkovanie uhradené. Pokiaľ by klient prekročil dĺžku parkovania, rozdiel v cene dopláca priamo na mieste prevádzkovateľovi parkoviska. Transfer z parkoviska na letisko a z letiska na parkovisko nie je automaticky zahrnutý v objednávke elektronickej parkovacej karty.

4. Parkovacie karty v tlačenej podobe predáva Letenky.sk na parkovanie na letisku Viedeň (Parkhaus 4, Parkplatz C a Parkplatz Mazur). Parkovaciu kartu je možné vyzdvihnúť si osobne v prevádzke Letenky.sk, ak to klient uvedie pri objednávke alebo bezprostredne po jej odoslaní. Inak sa parkovacia karta zasiela prostredníctvom kuriérskej spoločnosti na adresu, ktorú klient uvedie pri kúpe tejto parkovacej karty. Klient je povinný uviesť adresu, ktorá existuje, a na ktorú je možné túto parkovaciu kartu doručiť, aby bol včas vydzvihnutá. V prípade, že parkovaciu kartu nebude možné doručiť na klientom uvedenú adresu alebo si ju klient na tejto adrese nevyzdvihne, a z tohto dôvodu sa parkovacia karta vráti späť odosielateľovi, Letenky.sk si nárokuje účtovať za opätovné doručenie parkovacej karty klientovi na náhradnú adresu, ktorú dodatočne poskytne, poplatok 5 €. Pokiaľ si za náhradné doručenie parkovacej karty klient zvolí osobný odber v prevádzke Letenky.sk a o tomto fakte Letenky.sk upovedomí včas či už telefonicky alebo prostredníctvom elektronickej pošty, poplatok vo výške 5 € mu nebude účtovaný. Parkovacie karty majú na sebe vyznačenú dĺžku predplatených hodín a svoju celkovú platnosť. Parkovacia karta je jednorazová. Prípadný zostatok predplatených hodín po jednom použití karty prepadá. Parkovacia karta platí od dátumu, ktorý je vyznačený na karte. Letenky. sk nenesie zodpovednosť za škody spôsobené nesprávnym použitím karty. V prípade potvrdenej nefunkčnosti parkovacej karty správou parkoviska vzniká zákazníkovi nárok len na vrátenie sumy, ktorú cestovnej kancelárii za parkovaciu kartu uhradil. Nevzniká mu nárok na žiadne ďalšie plnenie v súvislosti s nefunkčnosťou alebo nevyužitím parkovacej karty. Prevádzkovateľ parkoviska si, pri zníženej kapacite parkovacích miest v priestoroch na parkovanie, počas stavebných prác na letisku Viedeň, vyhradzuje právo na prípadné presmerovanie vozidiel na iné parkovacie plochy. Zakúpenie parkovacej karty nie je garanciou voľného miesta na státie auta vo vybranom parkovacom sektore.

5. Reklamácie funkčnosti parkovacej karty je potrebné podať okamžite pri zistení nedostatku priamo na letisku u pracovníka správy parkoviska v

pokladni „Kassa" na prízemí poschodových garáží č. 4 – Parkhaus 4. Pre parkovisko Mazur je reklamáciu potrebné podať na pokladni, ktorá sa nachádza vpravo pri vchodovej rampe. Prípadné dodatočné reklamácie môžu byť v prípade parkovacích kariet v tlačenej podobe prevádzkovateľom zamietnuté kvôli nemožnosti skontrolovať stav parkovacej karty priamo na mieste. Letenky.sk nenesie zodpovednosť za nesprávnu manipuláciu s parkovacou kartou. Letenky.sk ako sprostredkovateľ služby nenesie zodpovednosť za nefunkčnosť parkovacej karty, ktorá nebola spôsobená jej zavinením. Ak klient z rôznych dôvodov nemôže reklamovať parkovaciu kartu priamo na mieste parkovania, môže podať reklamáciu aj dodatočne prostredníctvom Letenky.sk, a to spôsobom uvedeným v časti E. SPOLOČNÉ USTANOVENIA VŠEOBECNÝCH ZMLUVNÝCH PODMIENOK PLATNÝCH PRE PREDAJ LETENIEK, UBYTOVANIA, SPROSTREDKOVANIE POISTENIA A PREDAJ OSTATNÝCH PRODUKTOV/SLUŽIEB, čl. V. Reklamačné konanie. V prípade, ak bola nefunkčnosť parkovacej karty spôsobená emitentom týchto kariet, Letenky.sk postúpi reklamáciu parkovacej karty subjektu zodpovedajúcemu za vydanie parkovacej karty.

6. Parkovacie karty v tlačenej podobe je potrebné využiť do doby platnosti, ktorá je na nich uvedená, elektronické parkovacie karty sú platné na presné dátumy a časy na nich uvedené. V prípade elektronických parkovacích kariet je stornovanie parkovania možné do 3 dní pred začatím platnosti parkovania. Parkovacie karty v tlačenej podobe je možné stornovať najneskôr 6 mesiacov pred ukončením platnosti parkovacej karty. Elektronické parkovacie karty sa stornujú zaslaním žiadosti o storno na e-mail: parkovanie@letenky.sk, parkovacie karty v tlačenej podobe zaslaním žiadosti o storno písomne na adresu pelicantravel.com s.r.o., Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika spolu so zaslaním parkovacej karty. Bez obdržania parkovacej karty v tlačenej podobe nie je možné tento typ parkovacích kariet stornovať. Náklady na zaslanie žiadosti o storno a parkovacej karty znáša klient.. Klientovi bude zaplatená suma za parkovanie vrátená jej zaslaním na bankový účet, z ktorého bola parkovacia karta hradená. Poplatok za storno parkovacej karty, či už v elektronickej alebo v tlačenej podobe, je 25 €/parkovaciu kartu. V prípade, že parkovacia karta bola súčasťou objednávky klienta, v ktorej bola zahrnutá letenka alebo ubytovanie, a tieto služby boli z dôvodu na strane leteckého prepravcu alebo dodávateľa ubytovania:

a. zrušené a klient sa rozhodne z tohto dôvodu parkovaciu kartu stornovať, poplatok za stornovanie si Letenky.sk neúčtuje;
b. zmenené tak, že sa predĺži potrebná doba parkovania nad rámec objednanenej parkovacej karty, klient môže buď parkovanie stornovať bez toho, aby mu bol účtovaný poplatok za stornovanie zo strany Letenky.sk alebo si môže dobu parkovania na príslušnom parkovisku predĺžiť za poplatok podľa dĺžky predĺženej parkovacej doby;
c. zmenené tak, že je zachovaná doba parkovania podľa pôvodnej objednávky a je iba potrebná zmena dátumov, Letenky.sk zadarmo klientovi na jeho požiadanie dobu parkovania zmení;
d. zmenené tak, že sa doba parkovania skráti, klientovi sa nevracia alikvótna čiastka za parkovanie a storno parkovania je možné iba za poplatok

V. Ubytovanie - booking.com

1. Objednávka ubytovania cez záložku Hotely, alebo prostredníctvom odkazov na objednávku ubytovania ako doplnkovej služby v Správe objednávky, či ďalej prostredníctvom klientovi zaslaných mailov k existujúcej objednávke iných služieb sa uskutočňuje prostredníctvom spoločnosti Booking.com B.V., ktorá globálne sprostredkováva objednávky ubytovania. Celá objednávka aj platba prebieha v rezervačnom systéme tejto spoločnosti a Letenky.sk nemajú prístup k týmto objednávkam klientov a nik údajom o platbe, samotnom poskytnutí služby obsiahnutej v objednávke či údajom o ďalších dodatočne dokúpených produktoch/službách spojených s ubytovaním. V reklamačnom konaní týkajúcom sa tejto objednávky ubytovania a iných služieb sú Letenky.sk klientom iba nápomocné pri komunikácii, nemajú oprávnenie jednotlivé reklamácie rozhodovať. Takéto oprávnenie má iba spoločnosť Booking.com B.V. a jej obchodní partneri – dotknuté ubytovacie zariadenia a prípadne poskytovatelia ďalších objednaných služieb. Letenky.sk nenesú zodpovednosť za proces objednávky ubytovania a ďalších služieb vrátane platby za objednané služby, ani za riadne poskytnutie týchto služieb či prípadné ďalšie skutočnosti vzniknuté v spojitosti s objednávkou ubytovania. Letenky.sk nie sú oprávnené poskytnúť potvrdenia o takto uskutočnených objednávkach, o tie je nutné požiadať spoločnosť Booking.com B.V. alebo samotných poskytovateľov ubytovacích a ďalších služieb.

späť na začiatok

E. SPOLOČNÉ USTANOVENIA VŠEOBECNÝCH ZMLUVNÝCH PODMIENOK PLATNÝCH PRE PREDAJ LETENIEK, UBYTOVANIA, SPROSTREDKOVANIE POISTENIA A PREDAJ OSTATNÝCH PRODUKTOV A SLUŽIEB

I. Doručovanie

1. Letenky a ostatné produkty/služby budú vystavené a odoslané klientovi po ich úhrade, čím sa rozumie pripísanie celkovej sumy za produkt vrátane všetkých ďalších objednaných služieb a zliav na účet Letenky.sk, ibaže ich vyhotovenie je závislé od inej okolnosti, ktoré podmieňuje ich vyhotovenie a doručenie.

2. Letenky a ostatné produkty/služby budú klientom doručované v závislosti od formy stanovenej dodávateľom, ktorú nie je možné ovplyvniť, nasledovným spôsobom:

a. **E-mailom**- systém automaticky overuje možnosť vystavenia elektronickej letenky. Pokiaľ je letenku možné vystaviť elektronicky, bude elektronická letenka zaslaná výhradne elektronicky emailom na e-mailovú adresu, ktorú zadal pri objednávke letenky a/alebo ostatných

produktov/služieb. Ostatné produkty/služby a s nimi súvisiaca dokumentácia sa spravidla zasiela klientovi prostredníctvom e-mailovej pošty, ibaže sa Letenky.sk rozhodne doručovať ostatné produkty/službya s nimi súvisiacu dokumentáciu prostredníctvom kuriéra.

b. **Kuriérom v rámci SR** - pri tejto voľbe bude klientovi automaticky naúčtovaný poplatok, ktorý je účtovaný podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov VOP časť G za doručenie letenky a ostatných produktov/služieb kuriérom v rámci SR. V tomto prípade je letenka a/alebo ostatný produkt /služba, doručená priamo klientovi na jeho adresu, v priebehu nasledujúceho pracovného dňa po pripísaní úhrady, ak sa tak stalo podľa časti E článku II bodu 2 týchto podmienok, v prípade doručenia mimo Bratislavy. Ak sa jedná o doručenie v rámci Bratislavy, letenka bude v tomto prípade doručená v deň pripísania platby, ak sa tak stalo podľa časti E článku II bodu 2 týchto podmienok. Letenky.sk nezodpovedá za škody spôsobené klientovi neskorým doručením zásielky. Za doručovanie je zodpovedná externá kuriérska spoločnosť. Možnosť sobotného doručenia a doručenia do 8:30 resp. 10:30 nasledujúceho dňa za príslušný príplatok, je potrebné overiť na Zákaznícko mservise.

c. **Kuriérom mimo SR** – pri tejto voľbe bude klientovi automaticky naúčtovaný poplatok podľa aktuálnych zmluvných vzťahov s kuriérnymi spoločnosťami, o ktorom bude klient vopred oboznámený a bude mať možnosť rozhodnúť sa, či túto možnosť doručenia využije. Vybrané krajiny a poplatky za doručenie na ich územie, sú uvedené v aktuálnom sadzobníku poplatkov VOP časť G za doručenie letenky kuriérom do v ňom uvedených krajín. Za doručovanie je zodpovedná externá kuriérska spoločnosť.

3. Je povinnosťou klienta si minimálne 24 hodín pred odletom potvrdiť svoj let na Zákaznícke servise Letenky.sk, resp. priamo u leteckej spoločnosti, pre prípad, že by letecká spoločnosť zmenila čas odletu, alebo let zrušila. Letenky.sk nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné zrušené lety leteckou spoločnosťou, alebo za zmenené časy odletov. V prípade zmien, alebo zrušenia letov ktoré nastanú, resp. budú do Letenky. sk spoločnosťami oznámené mimo otváracích hodín Letenky.sk, prípadne nastanú menej ako 24 hodín pred odletom, je klient povinný si prípadnú vzniknutú škodu vymáhať priamo od dopravcu, u ktorého let si zakúpil.

4. Letenky.sk odporúča svojím klientom aby sa dostali na letisko včas, t. j. minimálne 2 hodiny pred plánovaným odletom, ak nie je uvedené leteckým dopravcom inak. Pre lety z/do Izraela, transatlantické lety a tzv. long-haulové lety, teda lety na dlhé vzdialenosti, ktoré si spravidla každá letecká spoločnosť definuje sama, je potrebné dostaviť sa na letisko minimálne 3 hodiny pred plánovaným odletom.

II. Podmienky úhrady ceny poskytovaných služieb

1. Klient môže letenky a ostatné produkty/služby uhradiť Letenky.sk nasledovným spôsobom:

a. **Bankovým PREVODOM/priamym VKLADOM na účet** - na základe automaticky systémom vygenerovaných pokynov k platbe. Pokyny k platbe sú súčasťou potvrdzujúceho e- mailu zaslaného Letenky.sk o objednávke letenky, poistenia a/alebo iného produktu či služby. Klient môže celkovú sumu na uhradiť na ktorýkoľvek účet Letenky.sk uvedený v pokynoch k platbe. Pri platbe je potrebné uviesť správny variabilný symbol. Je na zvážení klienta, aby zvolil primeraný spôsob platby tak, aby bola plná suma objednávky pripísaná k jednému z účtov Letenky.sk včas, t.j. do doby splatnosti uvedenej v pokynoch k úhrade. Ak z dôvodu nesprávneho označenia alebo neoznačenia platby klientom nie je možná správna identifikácia platby, považuje sa za čas úhrady čas, kedy bola platba správne identifikovaná.

b. **PLATOBNÝMI TLAČIDLAMI ako napríklad SPOROPAY, VÚB ePLATBY alebo TATRAPAY** - Tento spôsob platby pomocou príslušného platobného tlačidla. je určený výhradne pre klientov uvedených bank, ktorí majú aktivovaný internetbanking. Klienti sú po uskutočnení platby v internetbankingu príslušnej banky presmerovaní späť na webovú stránku Letenky.sk automaticky, alebo na základe aktívneho odkliknutia klientom na link/button zobrazený priamo príslušnou bankovou inštitúciou. V prípade, že klient stránku uzavrie a nedostane sa späť na stránku Letenky.sk, môže nastať chyba v komunikácii medzi Letenky.sk a bankovou inštitúciou, čo môže viesť k tomu, že platba nebude identifikovaná systémom portálu Letenky.sk. Preto odporúčame klientom počkať až na návrat na stránku Letenky.sk. V prípade, že sa klient po úspešnej úhrade nedostane na stránku Letenky.sk, odporúčame mu, aby nás okamžite kontaktoval. Platba sa považuje za uhradenú momentom spätnej elektronickej väzby o uskutočnení transakcie zo strany banky pre Letenky.sk. Ak náš online systém takúto správu z akýchkoľvek dôvodov mimo našej moci nedostane, nemáme možnosť skontrolovať úspešnosť transakcie a platba sa považuje za uskutočnenú až momentom jej pripísania na účet Letenky.sk.

c. **PLATOBNOU KARTOU** - len pre držiteľov embosovaných kreditných kariet a platobných kariet s nastaveným povolením platieb prostredníctvom online internetového predaja. Ostatné platobné karty nebudú akceptované. V prípade, že si klient zadá tento spôsob úhrady a objednávku zvolených služieb nebude možné vyplatiť platobnou kartou, bude mu táto skutočnosť oznámená telefonicky, alebo e-mailom agentom Zákazníckeho servisu. Klient berie na vedomie, že niektoré letenky a /alebo ostatné produkty/služby je možné uhradiť iba platobnou kartou. V prípade, ak letenku a/alebo ostatné produkty/služby, je možné zaplatiť iba platobnou kartou a možnosť úhrady kartou v danej chvíli nie je na Letenky.sk možná, v takom prípade Letenky.sk nezodpovedá za škody ktoré klientovi vznikli z nemožnosti objednať si letenku a/alebo ostatné produkty/služby. Klient sa zaväzuje použiť na platbu jedine platobnú kartu, ktorou je oprávnený disponovať. Letenky.sk neručí za reklamácie v prípade, že karta bude zneužitá a všetky prípadne súvisiace vzniknuté škody bude vymáhať od klienta. V prípade, že nebude možné uskutočniť transakciu platobnou kartou, klient má možnosť uhradiť predmetnú čiastku ešte v termíne určenom Letenky.sk na niektorý z účtov Letenky.

sk v súlade s nasledujúcim bodom týchto Všeobecných obchodných podmienok. V opačnom prípade bude objednávka produktov/služieb zrušená bez akéhokoľvek nároku klienta na náhradu škody.

d. **Iné platobné metódy** - ako napr. applepay a googlepay. Platba sa považuje za uhradenú momentom spätnej elektronickej väzby o uskutočnení transakcie zo strany platobnej brány pre Letenky.sk. Ak náš online systém takúto správu z akýchkoľvek dôvodov mimo našej moci nedostane, nemáme možnosť skontrolovať úspešnosť transakcie a platba sa považuje za uskutočnenú až momentom jej pripísania na účet Letenky.sk.

e. **Darčekovou poukážkou** od Letenky.sk, bližšie špecifikované v časti A bod I. týchto VOP. 2. Potvrdením objednávky a okamžitej platby pri voľbe spôsobu PLATOBNOU KARTOU IHNEĎ alebo platobným tlačidlom (e Platby VÚB, Tatrapay, Sporopay a pod.) na základe kliknutia na tlačidlo „ZAKÚPIŤ" pri letenkách nízkonákladových leteckých prepravcov alebo " OBJEDNAŤ" pri objednávke ostatných produktov/služieb" klient potvrdzuje, že neodvolateľne navrhuje kúpu vybraného produktu/služby na platobnú kartu a súhlasí s VOP Letenky.sk a s podmienkami dodávateľa. Pri zvolení platby bankovým prevodom/priamym vkladom klient neodvolateľne navrhuje kúpu vybraných produktov/služieb momentom zadania príkazu k bankovému prevodu/priameho vkladu príslušnému bankovému ústavu, v ktorom prevod zadáva/priamy vklad uskutočňuje.

3. Zmluva medzi Letenky.sk a klientom je uzatvorená momentom vystavenia/zakúpenia objednaných produktov/služieb Letenky.sk od príslušných dodávateľov, ak nie je uvedené inak. Letenky.sk môže objednané produkty/služby vystaviť/zakúpiť až po splnení všetkých podmienok zo strany klienta, vrátane úhrady a pripísania ich celkovej ceny na účet Letenky.sk, ak nie je uvedené inak.

4. Klient je povinný objednávku uhradiť riadne a včas, podľa termínu splatnosti na pokynoch k platbe. Je na zvážení klienta, aby zvolil spôsob úhrady tak, aby bola plná suma objednávky pripísaná k jednému z účtov Letenky.sk do termínu splatnosti. Objednávka je uhradená momentom pripísania celkovej sumy uvedenej na pokynoch k úhrade na ktorýkoľvek účet Letenky.sk uvedený na pokynoch k úhrade, ak nie je uvedené inak. Klient berie na vedomie, že ceny niektorých produktov a služieb môžu byť garantované až po vytvorení ich rezervácie, ich vystavení alebo až po zakúpení samotného produktu/služby u konkrétneho dodávateľa.

Zakupovanie a vystavovanie produktov/služieb sa deje až po ich úhrade klientom. V prípade nedodržania termínu splatnosti si Letenky.sk vyhradzuje právo na okamžité zrušenie objednávky a rezervácie bez akéhokoľvek nároku klienta na vymáhanie škody spôsobenej týmto zrušením, resp. na zmenu ceny letenky, ubytovania resp. iných poskytovaných produktov/služieb.

V prípade nedodržania vyššie uvedených podmienok úhrady, resp. neskorej úhrady alebo čiastočnej úhrady, bude klientovi pri vracaní platby účtovaný administratívny poplatok účtovaný podľa aktuálneho

sadzobníka poplatkov VOP časť G. Administratívny poplatok účtovaný podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov VOP časť G bude klientovi účtovaný aj v prípade vracania preplatku k celkovej sume.

5. Klient súhlasí s tým, aby mu boli pokyny k platbe zaslané e-mailom v elektronickej podobe a tiež súhlasí s vyššie uvedeným spôsobom ich vyhotovenia. V prípade úhrady objednaných produktov/služieb sa každá platba, ktorú klient prevedie na účet Letenky.sk, započítava najskôr na úhradu príslušenstva a potom na úhradu produktov.

6. Letenky.sk si vyhradzuje právo pozastaviť a/alebo nevykonať platbu prijatú od klienta, a teda odmietnuť poskytnúť služby klientovi v prípade, ak s vynaložením primeranej starostlivosti Letenky.sk vyhodnotí platbu ako platbu, ktorú možno vykonala neoprávnená osoba a/alebo v súvislosti s platbou s vynaložením primeranej starostlivosti Letenky.sk existuje dôvodné podozrenie, že platba môže súvisieť s legalizáciou príjmov z trestnej činnosti. Letenky.sk nenesie zodpovednosť za škody spôsobené v dôsledku odmietnutia z týchto dôvodov.

7. Prípadné refundácie Letenky.sk vybavia rovnakou formou, akou bola hradená samotná objednávka, ktorá sa klientovi refunduje. V prípade, že bola objednávka hradená peňažnou formou, nárokovateľné finančné prostriedky budú klientovi vrátené peňažnou formou prevodom alebo na platobnú kartu v závislosti od ním použitého spôsobu platby. V prípade, že bola objednávka hradená darčekovou poukážkou, klientovi budú nárokovateľné finančné prostriedky vrátené vo forme novej darčekovej poukážky vystavenej s platnosťou do konca nasledujúceho kalendárneho roka. Ostatné podmienky použitia darčekovej poukážky zostávajú spravidla rovnaké ako pri darčekovej poukážke, ktorú klient použil na úhradu objednávky. V prípade, že bola objednávka hradená sčasti peňažnou formou a sčasti darčekovou poukážkou, nárokovateľné finančné prostriedky budú vrátené kombinovane peňažnou formou a vo forme novej darčekovej poukážky vystavenej s platnosťou do konca nasledujúceho kalendárneho roka. Pokiaľ by refundovaná čiastka nepresahovala hodnotu darčekovej poukážky, vytvorí sa len nová darčeková poukážka v zostatkovej hodnote.

III. Osobné údaje

1. Letenky.sk týmto oznamuje klientovi, že zmysle ust. § 13 ods. 2 písm. b) zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov bude Letenky.sk ako prevádzkovateľ v procese uzatvárania zmlúv spracúvať osobné údaje klienta bez jeho súhlasu ako dotknutej osoby, keďže spracúvanie osobných údajov klienta bude vykonávané v predzmluvných vzťahoch medzi Letenky.sk a klientom a spracúvanie osobných údajov klienta je nevyhnutné na plnenie zo zmluvy, ktorú klient navrhuje uzatvoriť a v ktorej zároveň vystupuje ako jedna zo zmluvných strán.

2. Klient berie na vedomie, že osobné údaje poskytnuté klientom v procese objednávky za účelom uvedeným v bode 1. tohto článku budú zo

strany Letenky.sk ďalej poskytnuté príslušnému dodávateľovi ako príjemcovi v závislosti od požiadaviek konkrétneho prijemcu všetky alebo iba časť z nich, a to na účely poskytnutia klientom požadovanej služby. V závislosti od klientom objednanej služby sú príjemcami osobných údajov nasledovné okruhy príjemcov, ktorí sa môžu nachádzať aj v tretích krajinách:
- leteckí dopravcovia zabezpečujúci prepravu cestujúcich
- ubytovacie zariadenia
- cestovné agentúry, cestovné kancelárie
- poisťovne
- spoločnosti sprostredkovávajúce prenájom automobilov a autopožičovne
- veľvyslanectvá, konzuláty
- dopravcovia zabezpečujúci železničnú, lodnú, autobusovú alebo osobnú dopravu
- orgány finančnej správy
- kuriérske spoločnosti

3. V prípade, že je klientom fyzická osoba, pri objednávke služieb uvádza spravidla meno, priezvisko, pohlavie, číslo telefónu, mailovú adresu, adresu bydliska, dátum narodenia, pri objednávke parkovania evidenčné číslo vozidla.. Ak je klientom právnická osoba alebo živnostník, uvádza okrem osobných údajov fyzických osôb, ktoré budú objednané služby využívať, navyše fakturačné údaje, t.j. svoje obchodné meno, adresu sídla s PSČ, IČO, DIČ, Ič DPH – tieto nie sú považované za osobné údaje.. V niektorých prípadoch letecká spoločnosť alebo konzulát či veľvyslanectvo vydávajúce víza pre vstup do krajiny, vyžadujú povinné doplnenie ďalších údajov (tzv. APIS údaje, viď definíciu a podrobný rozpis v časti A VPP). V prípade, že je na uplatnenie právneho nároku klienta nevyhnutné spracovať osobitnú kategóriu osobných údajov týkajúcu sa zdravotného stavu klienta, je Letenky.sk na základe § 16ods. 2 písm. f) z. č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov, v znení neskorších predpisov, oprávnený tieto údaje spracovať a poskytnúť ich subjektom, voči ktorým sa nárok uplatňuje (spravidlá letecká spoločnosť, poisťovňa). Toto sa deje iba na základe výslovnej žiadosti klienta a po zaslaní príslušnej zdravotnej dokumentácie klientom. Letenky.sk nezodpovedá za následky v prípade, kedy klient potrebné údaje či doklady obsahujúce údaje nedodá alebo ich nedodá včas, a to bez akéhokoľvek nároku na náhradu škody, ktorá by klientovi v dôsledku tejto skutočnosti vznikla.

4. Osoba uskutočňujúca objednávku vybraných služieb a poskytujúca osobné údaje všetkých klientov uvedených v objednávke, zakliknutím príslušného políčka pred odoslaním objednávky potvrdzuje, že je oboznámená v zmysle ust. § 13 ods.12 písm. b) zákona č. 18/2018 Z.z., že Letenky.sk spracuje a uschová ňou uvedené osobné údaje dotknutých osôb, najmä tie, ktoré sú uvedené vyššie a/alebo ktoré sú potrebné pri činnosti Letenky.sk v predzmluvných vzťahoch, pri plnení zmluvy či rokovaní o zmene zmluvy, odstúpenia od zmluvy atď. Zároveň táto osoba prehlasuje, že je oprávnená poskytovať osobné údaje všetkých dotknutých osôb, a to na základe ich splnomocnenia alebo jej toto oprávnenie vyplýva z právnych predpisov (napr. ako zákonnému zástupcovi). Bez zakliknutia tohto potvrdenia klientom nie je možné uzatvoriť zmluvy, na uzatvorenie ktorých dáva táto osoba vytvorením objednávky návrh.

5. Klient v prípade telefonického kontaktovania spoločnosti Letenky.sk súhlasís nahrávaním hovoru spoločnosťou Letenky.sk a spracovaniu osobných údajov pre ochranu oprávnených záujmov Letenky.sk a za účelom zvyšovania kvality poskytovaných služieb. V prípade, že počas hovoru sú poskytnuté osobné údaje, ktoré sú nevyhnutné na plnenie zo zmluvy, ktorú chce klient uzatvoriť alebo ktorú už uzatvoril, klient je so skutočnosťou, že hovor je nahrávaný, oboznámený.

6. Osobné údaje dotknutých osôb budú spracovávané počas doby nevyhnutnej na ochranu oprávnených záujmov prevádzkovateľa, medzi ktoré patrí zohľadnenie možnosti podania reklamácie, preskúmania v konaní zahájenými kontrolnými orgánmi či podania žaloby v občianskoprávnom konaní. Letenky.sk vyhlasuje, že bude spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi a bude konať spôsobom, ktorý neodporuje z.č. 18/2018 Z.z. na ochranu osobných údajov, Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej ako "Nariadenie GDPR")., ani iným všeobecne záväzným právnym predpisom a ani ich nebude obchádzať.

7. Zodpovednou osobou podľa §44 a nasl. z.č. 18/2018 Z.z. je ustanoveným Michal Marko. Zodpovednú osobu je možné kontaktovať prostredníctvom elektronickej pošty na adrese dpo@pelikan.sk.

8. Klient má právo na to, aby prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu opravil nesprávne osobné údaje. So zreteľom na účel spracúvania osobných údajov má právo na doplnenie neúplných osobných údajov. Klient zodpovedá za skutočnosť, že všetky ním uvedené údaje sú úplné a pravdivé. Klient vyhlasuje, že si je vedomý dôsledkov uvedenia nepravdivých údajov, obzvlášť skutočnosti, že by takéto konanie mohlo byť klasifikované aj ako trestný čin alebo by mohlo byť dôvodom pre zrušenie objednávky alebo rezervácie, prípade odmietnutia poskytnutia služby zo strany dodávateľa, prípadne dôvodom pre neudelenie víz. V prípade uvedenia nepravdivých, resp. neúplných údajov si Letenky.sk vyhradzuje právo na okamžité zrušenie objednávky služby, resp. úpravu ceny alebo náhradu akýchkoľvek škôd spôsobených uvedením nepravdivých údajov v plnej výške. V tomto prípade Letenky.sk nenesie žiadnu zodpovednosť za škody, ktoré by klientovi vznikli.

9. Klient má právo na to, aby prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu vymazal osobné údaje, ktoré sa ho týkajú, a to pri splnení podmienok uvedených v § 23 z.č. 18/2018 Z.z. Ďalej má klient právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov podľa podmienok uvedených v § 24 z.č. 18 /2018 z.z. Klient má tiež právo získať od Letenky.sk osobné údaje, ktoré sa ho týkajú a ktoré mu poskytol, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto osobné údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi, ak je to technicky možné a ak sa spracovanie vykonáva automatizovanými prostriedkami.

10. Klient má právo namietať spracúvanie jeho osobných údajov z dôvodu týkajúceho sa konkrétnej situácie v prípadoch stanovených zákonom vrátane profilovania založeného na týchto ustanoveniach.

Prevádzkovateľ nesmie ďalej spracúvať osobné údaje, ak nepreukáže nevyhnutné oprávnené záujmy na spracúvanie osobných údajov, ktoré prevažujú nad právami alebo záujmami klienta, alebo dôvody na uplatnenie právneho nároku.

11. V prípade, že pred odoslaním objednávky klient udeľuje osobitný súhlas pre zasielanie akciových ponúk na jeho e-mailovú adresu a spracovanie vybraných osobných údajov na vybrané účely priameho marketingu, ďalej súhlasu s profilovaním, udeľuje tým súhlas so spracovaním a uschovaním ním uvedených osobných údajov podľa č 6. ods. 1 Nariadenia GDPR. Tento udelený súhlas sa týka zasielania informácií za účelom priameho marketingu v oblasti konkrétnych klientom zvolených služieb, pre ktoré súhlas udeľuje (napr. informácie o nových produktoch, službách, zľavách, aktuálnych akciách...), aby ich Letenky.sk spracovával vo všetkých príslušných informačných systémoch. Tento súhlas môže udeliť iba klient starší ako 16 rokov. Súhlas klient udeľuje na ním zvolenú dobu, môže ho kedykoľvek odvolať v celom rozsahu alebo iba pre ním vybranú oblasť. Letenky.sk následne po splnení účelu spracúvania zabezpečí bezodkladne likvidáciu osobných údajov klienta a klienta o tomto informuje. Klient má právo namietať spracúvanie osobných údajov, ktoré sa ho týkajú, na účel priameho marketingu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s priamym marketingom. Ak dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov na účel priameho marketingu, prevádzkovateľ ďalej osobné údaje na účel priameho marketingu nesmie spracúvať.

12. Klient je oboznámenýs tým, že Letenky.sk môže poveriť spracúvaním osobných údajov sprostredkovateľa.

13. Klient týmto udeľuje Letenky.sk súhlas s kopírovaníma skenovaním úradných dokladov potrebných pre overenie a potvrdenie údajov poskytnutých Letenky.sk pri objednávke.

IV. Vyhlásenia klienta

1. V prípade akejkoľvek služby, ktorej obsahom je aj sprostredkovanie alebo zabezpečenie leteckej, autobusovej, vlakovej alebo inej prepravy, klient týmto potvrdzuje, že bol oboznámený so všeobecnými a všetkými tarifnými PODMIENKAMI prepravcu a tieto podmienky akceptuje.

2. Klient berie na vedomie, že Letenky.sk nenesie žiadnu zodpovednosť za okolnosti súvisiace s rezervovaným letom alebo cestou iným spojom (meškanie, zrušenie, stratená batožina a pod.). Všetky nezrovnalosti a reklamácie týkajúce sa rezervovaného letu či cesty je oprávnený riešiť dotknutý prepravca.

3. Klient súhlasí s nahrávaním prichádzajúcich a odchádzajúcich hovorov, Letenky.sk pre vnútorné potreby a za účelom zvyšovania kvality poskytovaných služieb.

V. Reklamačné konanie

1. Letenky.sk prijíma reklamácie:
a. prostredníctvom elektronickej pošty na mailovej adrese info@letenky.sk
b. v písomnej forme na adrese sídla Letenky.sk.
c. osobne počas prevádzkovej doby na adrese Mlynské Nivy 3, 82109 Bratislava alebo na adrese sídla spoločnosti
d. telefonicky
Reklamácia musí obsahovať čo najpodrobnejší popis konkrétneho prípadu, ktorý klient reklamuje. Klient je povinný priložiť k reklamácii všetky doklady, ktoré má k dispozícii, preukazujúce ním tvrdené skutočnosti, prípadne iné podklady dokumentujúce jeho tvrdenia. V prípade poškodenia klienta pri čerpaní služieb u dodávateľa Letenky.sk klientovi odporúčame vyžiadať si od takéhoto dodávateľa (hotel, letecká spoločnosť, prenajímateľ áut a iné) písomný zápis, ktorý spolu s reklamáciou Letenky.sk doloží. V prípade, že klient takýto zápis mať nebude, potom Letenky.sk musí vyžiadať vyjadrenie od dodávateľa, čo môže spôsobiť zbytočné prieťahy pri vybavovaní reklamácie a sťažiť presadenie jeho prípadného nároku.

2. Letenky.sk zodpovedá iba za splnenie svojich povinností týkajúcich sa rezervácie klientom požadovaného produktu/služby.

3. O výsledku konania a vybavení reklamácie bude Letenky.sk informovať elektronickým spôsobom ihneď po jej vybavení, avšak najneskôr do 30 dní odo dňa, kedy klient reklamáciu uplatnil. V prípade elektronicky podanej reklamácie bude odpoveď na reklamáciu zaslaná na e-mailovú adresu, z ktorej bola reklamácia odoslaná. V prípade, že bola reklamácia uplatnená písomnou formou alebo osobne, odpoveď bude zaslaná na e-mailovú adresu, ktorú klient uviedol pri objednávke produktu/služby, ak nebolo s klientom vopred dohodnuté inak.

4. Klient má právo obrátiť sa na Letenky.sk so žiadosťou o nápravu (e-mailom na info@letenky.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Letenky.sk vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Letenky.sk porušila jeho práva. Ak Letenky.sk odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ARS"). Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona o ARS, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z., ktorých aktualizovaný zoznam je dostupný na https://www.mhsr.sk/obchod/ochranaspotrebitela /alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesen ia-spotrebitelskych-sporov-1. Návrh musí obsahovať povinné náležitosti a klient ho podá určeným spôsobom, a to všetko podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z.

5. Klient môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK. Táto platforma je využiteľná iba pre spotrebiteľské spory zo zmlúv uzatvorených na diaľku.

6. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len klient – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi klientom a Letenky.sk, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Subjekt ARS môže od klienta požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

VI. Záverečné ustanovenia

1. Doručovanie písomností medzi klientom a Letenky.sk sa uskutočňuje elektronicky na vzájomne si poskytnuté e-mailové adresy alebo poštou. V prípade poštových zásielok platí, že písomnosti adresované Letenky.sk sa zasielajú na adresu uvedenú v záhlaví týchto všeobecných obchodných podmienok a v prípade zásielok kuriérom adresovaných klientovi sa písomnosť zasiela na adresu trvalého bydliska klienta alebo adresu klienta poskytnutú Letenky.sk za účelom doručovania písomností. Pre elektronické doručovanie písomností adresovaných klientovi platí, že ak Letenky.sk neobdrží chybové hlásenie o nemožnosti doručenia písomnosti na e-mailovú adresu klienta, považuje sa písomnosť za doručenú. Pre elektronické doručovanie písomností adresovaných Letenky.sk platí, že písomnosť sa považuje za nedoručenú do momentu, kým jej prijatie Letenky.sk nepotvrdí klientovi spätnou emailovou správou. Pre doručovanie písomností poštou platí, že ak doručovaná písomnosť sa vráti odosielajúcej zmluvnej strane z iného dôvodu ako je chyba na strane odosielateľa, je tento list považovaný za doručený uplynutím tretieho dňa od vrátenia nedoručenej zásielky odosielajúcej zmluvnej strane.

2. Vízové povinnosti a cestovné doklady - 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 alebo tranzit v danej krajine povinné, získa klient na kontaktoch ministerstva zahraničných vecí štátu, ktorého je občanom (napr. pre občanov Slovenskej republiky je to www.mzv.sk). Letenky.sk nezodpovedá za prípadné škody, ktoré vzniknú klientovi v prípadoch, kedysi zakúpi letenku pred tým, ako má získané platné víza do cieľovej alebo tranzitnej destinácie a tieto víza mu budú po zakúpení letenky zamietnuté resp. neudelené. Letenky.sk tiež nezodpovedá za prípadné škody, ktoré klientovi vzniknú z nevedomosti o vízových povinnostiach, cestovných dokladoch a ich platnosti, resp. ich nedodržania. Letecké spoločnosti majú právo klientovi, ktorý nespĺňa všetky vízové povinnosti až do cieľovej destinácie, resp. sa nepreukáže

pri check-in platnými cestovnými dokladmi, odmietnuť nástup do lietadla a zrušiť celú ďalšiu cestu bez nároku na náhradu akejkoľvek škody, ktorá by takto klientovi vznikla.

3. Vyplnením údajov a dokončením objednávky produktov/služieb klient prehlasuje, že sa s vyššie uvedenými všeobecnými obchodnými podmienkami oboznámil, porozumel im a v plnom rozsahu s nimi súhlasí.

4. Názov a adresa orgánu dozoru alebo dohľadu: Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P.O.Box 5, 820 07 Bratislava 27.

späť na začiatok

F. VŠEOBECNÉ PREPRAVNÉ PODMIENKY LETECKÝCH DOPRAVCOV, ČLENOV IATA

I. Všeobecné prepravné podmienky leteckých dopravcov, členov IATA

POZNÁMKA
Pre dopravu cestujúcich na linkách, ktorých cieľové letisko alebo zastávka leží v inej krajine ako je krajina odletu, platí Varšavský dohovor, ktorý vo väčšine prípadov obmedzuje zodpovednosť dopravcu za usmrtenie alebo ujmu na zdraví, ako aj za stratu a poškodenie batožiny. Pozri tiež poznámku s nádpisom "Advice to International passengers on Limitation of Liability" a "Notice of baggage Liability Limitations".

PODMIENKY DOPRAVNEJ ZMLUVY
1. Pod výrazom "letenka" používaným v tejto zmluve, rozumieme letenku a batožinový lístok, jej súčasťou sú tieto podmienky a poznámky; "dopravcom" rozumieme všetkých leteckých dopravcov, ktorí dopravujú, alebo sa zaväzujú dopraviť cestujúceho alebo jeho batožinu podľatejto letenky, alebo vykonávajú akékoľvek služby súvisiace s touto leteckou dopravou. "Varšavský dohovor" je Dohovorom o zjednotení niektorých pravidiel v medzinárodnej leteckej doprave, podpísaný vo Varšave dňa 12. októbra 1929, alebo rovnaký dohovor, pozmenený Haagskym protokolom zo dňa 28. septembra 1955, podľa toho, ktorý z nich môže byť použitý.

2. Doprava, vykonaná podľa tejto letenky, sa riadi pravidlami a obmedzeniami zodpovednosti stanovenými Varšavským dohovorom s výnimkou dopravy, ktorá v zmysle tohto dohovoru nie je pokladaná za "medzinárodnú dopravu".

3. Pokiaľ to nie je v rozpore s vyššie uvedeným, doprava a iné služby, poskytnuté každým dopravcom sa riadia (i) ustanoveniami uvedenými v tejto letenke, (ii) platnými tarifami, (iii) dopravnými podmienkami a príslušnými predpismi dopravcu, ktoré sú ich súčasťou (a sú k dispozícii na požiadanie v kanceláriách dopravcu), s výnimkou dopravy medzi miestom v Spojených štátoch amerických alebo Kanadou a ktorýmkoľvek

iným miestom mimo ich územia, na ktoré sa vzťahujú tarify platné v týchto krajinách.

4. Názov dopravcu môže byť na letenke uvedený v skratke; plný názov a jeho skratka je uvedený v tarifách dopravných podmienkach, predpisoch alebo v letových poriadkoch dopravcu; adresou dopravcu je letisko odletu vyznačené vedľa prvej skratky názvu dopravcu v letenke; zmluvné zastávky sú miesta označené v tejto letenke alebo miesta uvedené v letových poriadkoch dopravcu ako pravidelné zastávky na ceste cestujúceho; doprava, ktorá má byť vykonaná podľa tejto letenky postupne niekoľkými dopravcami, sa považuje za jediný úkon.

5. Pri vystavovaní letenky na dopravcu na tratiach iného leteckého dopravcu koná letecký dopravca, ktorý vystavuje letenku iba ako jeho sprostredkovateľ.

6. Akékoľvek vylúčenie alebo obmedzenie zodpovednosti dopravcu sa bude vzťahovať na sprostredkovateľa, zamestnanca a zástupcu dopravcu a rovnako na každú osobu, ktorej lietadlo použil dopravca na dopravu, ako aj na jej sprostredkovateľa, zamestnanca a zástupcu a pôjde v ich prospech.

7. Zapísané batožiny budú vydané držiteľovi batožinového lístka. Pri poškodení batožiny v medzinárodnej preprave sa toto musí písomne ohlásiť dopravcovi ihneď po zistení škody a to najneskôr do siedmich dní odo dňa prijatia batožiny; pri oneskorení musí byť sťažnosť uplatnená najneskôr do 21 dní odo dňa výdaja batožiny. Pokiaľ ide o vnútroštátnu prepravu, pozri tarify alebo prepravné podmienky.

8. Táto letenka je platná pre dopravu po dobu jedného roka odo dňa vystavenia, pokiaľ nie je stanovené inak v tejto letenke, v tarifách dopravcu, dopravných podmienkach alebo príslušných predpisoch dopravcu. Cestovné za dopravu podľa tejto letenky podlieha zmene pred začatím dopravy. Dopravca má právo odmietnuť dopravu v prípade, že nebolo zaplatené príslušné cestovné.

9. Dopravca sa vynasnaží podľa svojich možností dopraviť cestujúcich a batožinu čo najrýchlejšie; časy uvedené v letových poriadkoch, alebo kdekoľvek inde, nie sú zaručené a netvoria súčasť tejto zmluvy. Dopravca sa môže bez predchádzajúceho oznámenia dať zastúpiť inými dopravcami, alebo použiť iné lietadlo a môže v prípade nutnosti zmeniť alebo vynechať miesta pristátí uvedené na letenke. Letové poriadky môžu byť zmenené bez predchádzajúceho oznámenia. Dopravca nezodpovedá za stihnutie spojenia.

10. Cestujúci sa musí podriadiť úradným cestovným predpisom, musí predložiť výstupné, vstupné a iné požadované doklady a musí sa dostaviť na letisko do doby stanovenej dopravcom alebo, pokiaľ nie je táto doba stanovená, dostatočne včas, aby mohli byť vybavené formality súvisiace s odletom.

11. Žiadny sprostredkovateľ, zamestnanec alebo zástupca dopravcu nie je oprávnený meniť, upravovať alebo zrušiť ktorékoľvek ustanovenia tejto zmluvy.

LETY JE POTREBNÉ VYUŽIŤ V PRESNOM PORADÍ, V AKOM SÚ VYSTAVENÉ. V PRÍPADE NENASTÚPENIA NA KTORÝKOĽVEK ÚSEK LETU NA LETENKE, MÁ LETECKÝ DOPRAVCA PRÁVO NA OKAMŽITÉ ZRUŠENIE NASLEDOVNÝCH ÚSEKOV LETU, BEZ AKEJKOĽVEK NÁHRADY PRÍPADNEJ ŠKODY, KTORÁ BY TAKTO KLIENTOVI VZNIKLA.

PREPRAVCA SI VYHRADZUJE PRÁVO NA ZMENU/ZRUŠENIE LETU, A ODMIETNUTIE PREPRAVY AKEJKOĽVEK OSOBY, KTORÁ PRI ZÍSKANÍ LETENKY PORUŠILA PLATNÉ ZÁKONY, ALEBO TARIFY, PREDPISY ČI NARIADENIA PREPRAVCU.

TOTO OBMEDZENIE SA NETÝKA VÄČŠINY NÍZKONÁKLADOVÝCH PREPRAVCOV, U KTORÝCH JE MOŽNÉ NEVYUŽIŤ PRVÝ LET A NASTÚPIŤ AŽ NA ĎALŠÍ. ODPORÚČAME VÁM V TOMTO PRÍPADE SA VŽDY NA KONKRÉTNU REZERVÁCIU A MOŽNOSTI NEVYUŽITIA PRVÉHO LETU INFORMOVAŤ NA NAŠOM ZÁKAZNÍCKOM SERVISE, KDE VÁM NAŠI AGENTI POSKYTNÚ PRESNÉ INFORMÁCIE.

V prípade dvojitej/duplicitnej rezervácie si letecká spoločnosť vyhradzuje právo zrušiť ju bez akéhokoľvek nároku na preplatenie škody, ktorá by týmto vznikla. Za duplicitnú/dvojitú rezerváciu sa považuje rezervácia sprocesovaná v našej spoločnosti alebo v inej cestovnej agentúre /cestovnej kancelárii. Letenky.sk v tomto prípade nezodpovedá za prípadné komplikácie klienta a taktiež nezodpovedá za náhradu prípadnej škody klienta.

OZNÁMENIE PRE MEDZINÁRODNÝCH PASAŽIEROV O OBMEDZENOM RUČENÍ

Pasažierom na ceste, ktorej súčasťou je konečná destinácia alebo zastávka v krajine inej, než je krajina pôvodu, sa oznamuje, že ustanovenia zmluvy známej ako Varšavský dohovor môžu byť použiteľné pre celú cestu, vrátane akejkoľvek jej časti úplne v krajine pôvodu alebo destinácie. Pre takýchto pasažierov na ceste do, z alebo na mieste odsúhlasenej zastávky v Spojených štátoch amerických. Dohoda a špeciálne kontrakty o preprave premietnuté do príslušných taríf ustanovujú, že ručenie určitých prepravcov, účastníkov v takýchto špeciálnych kontraktoch, za smrť pasažierov alebo ich zranenie vo väčšine prípadov preukázaného poškodenia je obmedzené tak, že neprekročí 75 000 USD za pasažiera, a že toto ručenie až po túto hraničnú sumu nebude závisieť od nedbalosti na strane prepravcu. Pre takýchto pasažierov cestujúcich prostredníctvom prepravcu, ktorý nie je účastníkom takýchto špeciálnych kontraktov, alebo ktorí nie sú na ceste do, z, alebo nemajú zastávku v odsúhlasenom mieste zastávky v Spojených štátoch amerických, je ručenie prepravcu za smrť alebo zranenie pasažierov vo väčšine prípadov obmedzené na približne 10000 alebo 20000 USD.

Poznámka: Obmedzenie ručenia nad 75 000 USD zahŕňa zákonné poplatky a výdavky s výnimkou vznesenia nároku v štáte, kde existuje ustanovenie o osobitnom priznaní zákonných poplatkov a výdavkov; v takomto prípade bude hraničnou hodnotou 58 000 USD bez zákonných poplatkov a výdavkov.

OZNÁMENIE O VLÁDOU VYBERANÝCH TAXÁCH A POPLATKOCH

Cena tejto letenky môže zahŕňať taxy a poplatky, ktoré sú vyberané v leteckej doprave vládnymi úradmi. Tieto taxy a poplatky, ktoré môžu predstavovať významnú časť ceny leteckej dopravy sú buď zahrnuté v cestovnom, alebo sú oddelene uvedené v rubrikách "TAX/FEE/CHARGE". Zároveň môže byť cestujúci požiadaný o zaplatenie táx a poplatkov, ktoré ešte neboli vybrané.

Nasledujúca poznámka sa nevzťahuje na letenky predané v Spojených štátoch amerických pre prepravu vychádzajúcu z USA.

ZAMIETNUTIE NÁSTUPU ZDÔVODU PREKNIHOVANIA LETU

V krajinách, kde sú v platnosti Kompenzačné predpisy pre odmietnutie nástupu, prepravcovia používajú kompenzačné plány pre pasažierov s potvrdenou rezerváciou, ktorým bol zamietnutý nástup kvôli nedostupnosti sedadiel z dôvodu preknihovania letu. Podrobnejšie informácie o týchto plánoch sú k dispozícii v kanceláriách leteckých spoločností.

ČASY PRE ODBAVENIE

Časy uvedené na tejto letenke, alebo v letovom pláne (ak sú uvedené) predstavujú čas odletu lietadla. Časy pre check-in (predodletovú registráciu), ako ich uvádza prepravca alebo letový poriadok, predstavujú najneskorší čas, kedy môžu byť pasažieri prijatí pre odcestovanie, a ktorý zohľadňuje čas potrebný na vybavenie všetkých potrebných formalít. Lety nemožno zdržať kvôli pasažierom a oneskoreným príchodom a v týchto prípadoch nie je možné žiadne prevzatie zodpovednosti.

PREDMETY, KTORÝCH PREPRAVA JE ZAKÁZANÁ

Preprava nižšie uvedených nebezpečných predmetov v batožine cestujúcich je z bezpečnostných dôvodov zakázaná:
a. Stlačené plyny - (zmrazené na veľmi nízke teploty, horľavé, nehorľavé a jedovaté); ako propán-bután, tekutý dusík, kyslík vrátane akvalungov.
b. Žeraviny ako kyseliny a zásady, mokré batérie a ortuť.
c. Výbušniny, munícia a pyrotechnický materiál.
d. Zápalné tekutiny a pevné látky - zapaľovače a náplne do zapaľovačov, ZÁPALKY, náterové hmoty a riedidlá.
e. Rádioaktívny materiál
f. Bezpečnostné schránky a kufríky s inštalovaným bezpečnostným zariadením.
g. Oxidačné činidlá ako chlórové vápno a peroxidy.
h. Jedy a infekčné látky ako insekticídy, herbicídy a živý vírusový

materiál.
i. Iné nebezpečné predmety ako magnetický materiál, látky dráždivé alebo vzbudzujúce odpor.

Lieky a toaletné potreby je možné prepravovať v obmedzenom množstve, ktoré je nevyhnutné a primerané dĺžke letu, ako lak na vlasy, parfumy a lieky obsahujúce alkohol.

Mnohé z týchto predmetov môžu byť prepravované ako letecký náklad za podmienky, že ich balenie zodpovedá predpisom platným v nákladnej leteckej preprave. Ďalšie informácie sú k dispozícii na požiadanie.

UPOZORNENIE NA OBMEDZENIA ZODPOVEDNOSTI ZA BATOŽINU

Zodpovednosť za stratu, omeškanie alebo poškodenie batožiny je obmedzené, pokiaľ nie je vopred deklarovaná vyššia hodnota a zaplatený príslušný poplatok. Pre väčšinu medzinárodnej prepravy (vrátane vnútroštátnych úsekov medzištátnych ciest) je obmedzenie ručenia približne 9,07 USD na libru (1 lb = 0,45 kg), t.j. 20,00 USD/kg pre osobitne podanú batožinu a 400,00 USD na pasažiera. V prípade vesty iba medzi miestami v USA vyžaduje federálny predpis, aby akýkoľvek limit na ručenie leteckej spoločnosti za batožinu bol najmenej 2 500 USD na pasažiera. Pre určité druhy položiek možno deklarovať zvýšené ohodnotenie. Niektorí prepravcovia nepreberajú žiadne ručenie za krehké, cenné alebo rýchlo sa kaziace predmety. Ďalšie informácie možno získať od prepravcu.

BATOŽINA

Podaná batožina: Pasažier má obvykle povolenú bezplatnú prepravu podanej batožiny, pričom jej obmedzenia sa môžu líšiť podľa leteckej spoločnosti, triedy a trasy. Prekročenie limitu bezplatnej prepravy môže byť spoplatnené. Bližšie informácie získate u vašej cestovnej alebo leteckej spoločnosti.
Príručná batožina: Pasažier má obvykle povolenú bezplatnú prepravu podanej batožiny, pričom jej obmedzenia sa môžu líšiť podľa leteckej spoločnosti, triedy, trasy a typu lietadla. Odporúča sa obmedziť množstvo príručnej batožiny na minimum. Bližšie informácie získate u vašej cestovnej alebo leteckej spoločnosti. Ďalšie informácie a odkazy na webové stránky aerolínií nájdete na adrese http://www.iata.org/bags.

späť na začiatok

G. SADZOBNÍK POPLATKOV VŠEOBECNÝCH OBCHODNÝCH PODMIENOK

I. Informácie o servisnom poplatku Letenky.sk:

Letenky.sk si účtuje servisný poplatok za vystavenie letenky, ktorý je súčasťou ceny letenky a v čase objednávky je zahrnutý do celkovej ceny letenky, zobrazenej spotrebiteľovi v ponuke na webstránke, či v prípade

offlinovej objednávky v ponuke zaslanej Letenky.sk. Tento servisný poplatok nie je účtovaný dodatočne. S výškou servisného poplatku je klient oboznámený na Podkladoch k úhrade a Realizačnej faktúre.oplatky uvedené v Sadzobníku sú poplatky, ktoré si určuje Letenky.sk a nezahŕňajú poplatky, ktoré si za danú klientom požadovanú službu účtujú dodávatelia jednotlivých služieb (letecký prepravca, ubytovacie zariadenie a i.). Výška poplatku dodávateľa záleží na individuálnych podmienkach, ktorých pravidlá sú obsiahnuté v obchodných podmienkach konkrétneho dodávateľa. Všetky poplatky za služby poskytované Letenky. sk uvedené v tomto Sadzobníku sú nerefundovateľné.

II. Typ poplatku

Akákoľvek klientom vyžiadaná ZMENA letenky pred odletom/po odlete – napr. zmena termínu a/alebo destinácie (ak je povolená leteckou spoločnosťou), zmena mena vrátane preklepu v mene či zmeny mena v prípade sobáša klienta (ak je povolená leteckou spoločnosťou) a ďalšie povolené zmeny **50.00 €/pasažier**

VOID letenky, ktorú možno dobrovoľne zrušiť v deň vystavenia za poplatok storna **33.00 €/pasažier**

Nedobrovoľná ZMENA letenky pred alebo po odlete zo strany leteckej spoločnosti, zrušené lety, zmena času a pod. **0.00 €**

STORNO letenky na žiadosť klienta (ak je povolené leteckou spoločnosťou) **33.00 €/pasažier**

Dobrovoľná ZMENA ubytovania – osoby objednávateľa alebo mena klienta vrátane zmeny mena v prípade sobáša (ak je povolená dodávateľom) - vyžiadaná viac ako 3 dni pred nástupom na ubytovanie **33.00 €**

Dobrovoľná ZMENA ubytovania (termínu, ubytovacieho zariadenia) na žiadosť klienta (ak je povolená dodávateľom) – vyžiadaná viac ako 3 dni pred nástupom na ubytovanie alebo zájazd **33.00 €**

Dobrovoľná ZMENA ubytovania (termínu, ubytovacieho zariadenia) na žiadosť klienta (ak je povolená dodávateľom) – vyžiadaná 3 dni a menej pred nástupom na ubytovanie alebo zájazd **50.00 €**

STORNO ubytovania na žiadosť klienta (ak je povolené dodávateľom) **33.00 €**

STORNO parkovacej karty na žiadosť klienta (platí pre parkovanie pri letisku v Bratislave a Prahe) **25.00 €**

STORNO parkovacej karty na žiadosť klienta (platí iba pre parkovanie pri letisku vo Viedni) **25.00 €**

STORNO víz na žiadosť klienta **33.00 €**

Doručenie KURIÉROM v rámci SR s doručením do 3 pracovných dní od zaplatenia objednávky **4.00 €**

Doručenie KURIÉROM do Českej republiky do 5 pracovných dní od zaplatenia objednávky **4.00 €**

Doručenie KURIÉROM mimo SR do Maďarska do 5 pracovných dní od zaplatenia objednávky **5.00 €**

Doručenie KURIÉROM mimo SR do Poľska do 5 pracovných dní od zaplatenia objednávky **24.00 €**

Mimoriadne doručenie KURIÉROM v rámci SR s doručením do ďalšieho pracovného dňa - objednané musí byť predošlý pracovný deň do 16:00 hod **Cena po individuálnej dohode**

Mimoriadne doručenie kuriérom v rámci Bratislavy do 2 hodín od objednania - doručovanie iba v pracovné dni **Cena po individuálnej dohode**

Zmluvná pokuta za zaslanie svojvoľne nahor zaokrúhlenej ceny objednávky zo strany klienta **Do 5.00 €, podľa výšky úhrady nad rámec ceny objednávky**

Dokúpenie ďalšieho kusu batožiny k letenke **20.00 €/ks**

Zabezpečenie konkrétneho sedadla **7.00 €/let/pasažier**

Vykonanie online check-inu a zaslanie palubného lístka **10.00 €/smer /pasažier**

Zabezpečenie priority boardingu pre letenku nízkonákladového leteckého prepravcu **10.00 €/smer/pasažier**

Zabezpečenie špeciálnych služieb k letenke napr. UMNR, preprava športového náčinia, hudobného nástroja, preprava domáceho zvieraťa a pod. **20.00 €**

späť na začiatok