

Zmluvné podmienky cestovania

Tieto zmluvné podmienky („ZP“) platia medzi vami („vy“ alebo „Zákazník“) a OY SRG Finland AB („my“ alebo „nás“ alebo „nám“ alebo „nami“), prevádzkovateľom rezervačného portálu www.gotogate.sk (ďalej ako „Portál“). Vyžaduje sa, aby ste si tieto ZP dôsledne prečítali pred použitím Portálu. Používaním Portálu súhlasíte s týmito ZP. Ak nesúhlasíte s týmito ZP, žiadame vás, aby ste sa zdržali používania Portálu a opustili webovú stránku.

Ak si zakúpite balík cestovných služieb, na ktoré sa vzťahuje zákon o balíku cestovných služieb (2018: 1217), uplatňuje sa iba Dodatok 1 a kapitola 8 týchto Všeobecných obchodných podmienok (tieto podmienky platia iba vtedy, ak je vo vašom balíku cestovných služieb zahrnutá jedna alebo viac našich vlastných služieb).

Musíte mať minimálne 18 rokov a konať ako súkromný spotrebiteľ, aby ste mohli vykonávať rezervácie na Portáli. Súkromný spotrebiteľ je na rozdiel od obchodnej spoločnosti fyzická osoba, ktorá uskutočňuje právnu transakciu na účely, ktoré sú prevažne mimo jej obchodných činností a/alebo činností samostatne zárobkových osôb.

Prevádzkovateľ Portálu a vašim zmluvným partnerom pre používanie Portálu je:

Gotogate International AB (Gotogate)

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sweden

E-mail: customerservice@Gotogate.support

Telefón: +421 233 325 683

ZP sú stanovené nasledovne:

Obsah

1. ROZSAH SLUŽIEB
2. PROCES REZERVÁCIE A KONTAKTNÉ INFORMÁCIE
3. SPROSTREDKOVANIE LETENIEK
4. SPROSTREDKOVANIE HOTELOVÝCH REZERVÁCIÍ
5. SPROSTREDKOVANIE PRENÁJMU ÁUT
6. OSOBITNÉ USTANOVENIA PRE SPROSTREDKOVANIE REZERVÁCIÍ VIACERÝCH SLUŽIEB
7. INFORMÁCIE O PASOCH, VÍZACH A POSKYTOVANÍ ZDRAVOTNÍCKYCH SLUŽIEB
8. NAŠE VLASTNÉ SLUŽBY
9. POPLATKY A PLATBY
10. REKLAMÁCIE
11. PRÁVA ZÁKAZNÍKOV PODĽA PREDPISOV EÚ
12. ZODPOVEDNOSŤ
13. ROZHODNÉ PRÁVO A RIEŠENIE SPOROV
14. OCHRANA ÚDAJOV

DODATOK 1 – VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE BALÍK CESTOVNÝCH SLUŽIEB

DODATOK 2 – POPLATKY ZA ADMINISTRATÍVNU POMOC

1. ROZSAH SLUŽIEB

1.1. Sprostredkovanie cestovných služieb

1.1.1. Pri poskytovaní služieb súvisiacich s letenkami, poistením, vlakmi a prenájmom áut ponúkaných na Portáli (ďalej spoločne ako „Cestovné služby“), konáme výhradne v rámci našej úlohy sprostredkovateľa. Na tento účel sa naša úloha a povinnosti obmedzujú na sprostredkovanie Cestovných služieb, ktoré poskytnú tretie strany, ako sú letecké spoločnosti, cestovné kancelárie, hotely, poisťovne, požičovne áut alebo iní poskytovatelia služieb (ďalej ako „Poskytovateľ služieb“).

1.1.2. V dôsledku toho dohoda o skutočnom poskytovaní Cestovných služieb (napr. zmluva o preprave, poisťovná zmluva, nájomná zmluva) nadobúda účinnosť priamo medzi vami a príslušným Poskytovateľom služieb. Nie sme spoločným predajcom Cestovných služieb a nie sme zmluvnou stranou zmluvného vzťahu medzi vami a Poskytovateľom služieb.

1.1.3. Používaním Portálu na zakúpenie Cestovných služieb nám udeľujete oprávnenie sprostredkovať s príslušným

Poskytovateľom (Poskytovateľmi) služieb vo vašom mene, vrátane sprostredkovania platby za tieto Cestovné služby, aby sme sa postarali o to, aby sa transakcia medzi vami a Poskytovateľom (Poskytovateľmi) služieb uskutočnila. Cena stanovená pre skutočné Cestovné služby môže zahŕňať províziu za služby, ktoré poskytujeme na sprostredkovanie dohody medzi vami a príslušným Poskytovateľom služieb.

1.1.4. Zodpovednosť za skutočné vykonanie Cestovných služieb sprostredkovaných Portálom je výhradne v držbe príslušného Poskytovateľa služieb. V našej úlohe sprostredkovateľa nepreberáme žiadnu zodpovednosť za poskytovanie Cestovných služieb zo strany Poskytovateľov služieb a neposkytujeme žiadne vyjadrenia ani záruky (ani výslovné, ani implicitné) o vhodnosti alebo kvalite Cestovných služieb sprostredkovaných na Portáli. V prípade akýchkoľvek reklamácií, ktoré môžete mať v súvislosti s výkonom alebo neplnením Cestovnej služby, je Poskytovateľ služieb zodpovedným príjemcom.

1.1.5. Ak máte pri rezervácii Cestovných služieb možnosť požiadať o špeciálne želania (napr. špeciálne jedlá, zariadenia pre zdravotne postihnuté osoby, detské sedačky), vašu žiadosť odovzdáme príslušnému Poskytovateľovi služieb. Avšak nemôžeme niest' žiadnu zodpovednosť za to, či môže Poskytovateľ služieb skutočne splniť takéto želania.

1.2. Naše vlastné služby

Okrem sprostredkovania Cestovných služieb tak, ako je uvedené v Časti 1.1, sú prostredníctvom Portálu k dispozícii aj ďalšie služby (iné ako Cestovné služby), za poskytovanie ktorých sme my sami zodpovední. Pri takýchto doplnkových službách uzatvárate s nami priamy zmluvný vzťah. V každom prípade vás budeme jasne informovať, či a do akej miery ponúkame vlastné služby namiesto sprostredkovania iba služieb tretích strán.

Naše vlastné portfólio služieb sa môže v priebehu času meniť. Niektoré z našich služieb sú popísané v Časti 8. V prípade doplnkových služieb, ktoré nie sú uvedené v týchto ZP, vám bude v priebehu procesu rezervácie poskytnutý podrobný popis takýchto doplnkových služieb, ako aj informácie o našich poplatkoch a dodatočných podmienkach pre rezerváciu a používanie.

1.3. Platné zmluvné podmienky

1.3.1. Tieto ZP sa vzťahujú na sprostredkovanie Cestovných služieb podľa Časti 1.1, ako aj pre naše vlastné služby podľa Časti 1.2.

1.3.2. Na základe dohody medzi vami a príslušným Poskytovateľom služieb (Časť 1.1.2) platia všeobecné zmluvné podmienky príslušného Poskytovateľa služieb (ako sú podmienky prepravy, podmienky prevodov, poisťovacie podmienky a pod.) tak, ako ich stanovil Poskytovateľ služieb. Takéto všeobecné zmluvné podmienky príslušného Poskytovateľa služieb vám budú oznámené v priebehu procesu rezervácie. Keďže zmluvné podmienky Poskytovateľa služieb môžu zahŕňať ustanovenia týkajúce sa zodpovednosti, zrušenia, zmien rezervácií a vrátenia platieb (ak sú k dispozícii) a iných obmedzení, odporúčame, aby ste si tieto podmienky dôsledne prečítali.

2. PROCES REZERVÁCIE A KONTAKTNÉ INFORMÁCIE

2.1. Počas procesu rezervácie vám poskytneme technické prostriedky potrebné na zisťovanie chýb vo vstupných formulároch a na ich opravu pred odoslaním žiadosti o rezerváciu. Pred vyplnením žiadosti o rezerváciu ste povinný skontrolovať presnosť všetkých údajov. Následné žiadosti o zmenu môžu predstavovať značné dodatočné náklady.

2.2. Možno vás budeme musieť kontaktovať, napr. v prípade následných zmien v zakúpených Cestovných službách. Ste povinný odoslať presné kontaktné informácie, ako sú telefónne číslo a e-mailová adresa. Musíte tiež priebežne kontrolovať, či ste od nás dostali správu.

Je tiež vašou povinnosťou zabezpečiť, aby ste mohli dostávať naše správy. Nenesieme žiadnu zodpovednosť za to, ak nedostanete od nás správu z dôvodov, ktoré sú oprávnené mimo našej kontroly, vrátane, ale nie výlučne nasledujúcich: (i) poskytli ste nám nesprávnu e-mailovú adresu; (ii) vaše e-mailové nastavenia nebudú umožňovať doručenie nášho e-mailu; alebo (iii) vaše nastavenia e-mailu považujú náš e-mail za spam.

3. SPROSTREDKOVANIE LETENIEK

3.1. Uzavretie zmluvy a zmeny v cenách

3.1.1. Po odoslaní žiadosti o rezerváciu potvrdíme prijatie vašej žiadosti e-mailom. Toto je okamih, keď vzniká zmluva o sprostredkovaní medzi vami a nami. Ak toto potvrdenie nedostanete do jednej hodiny po vyplnení žiadosti o rezerváciu a žiadny z našich operátorov vás nekontaktoval e-mailom alebo telefonicky, či sa nevyskytli akékoľvek problémy, kontaktujte nás telefonicky, aby sme to mohli overiť.

3.1.2. Hneď po vydaní požadovaných leteniek dostanete potvrdzujúci e-mail s číslom letenky. Toto je okamih, keď ste uzavreli záväznú zmluvu medzi vami a príslušnou leteckou spoločnosťou.

3.1.3. Ceny za let a dostupnosť sedadiel pridáva priamo na portáli príslušná letecká spoločnosť. Ak letecká spoločnosť vykoná zmeny, ktoré sú mimo našej kontroly (napr. zmeny cien, dostupnosť sedadiel alebo niečo iné) a ktoré nastanú

po podaní žiadosti o rezerváciu, ale predtým, ako sa zmluva s leteckou spoločnosťou stane záväznou (ako je uvedené v oddiele 3.1.2 vyššie), zmluva nenadobudne platnosť a vaša platba vám bude vrátená v plnej výške. Môžeme vás kontaktovať a poskytnúť vám možnosť akceptovať zmenenú cenu počas bežných otváracích hodín, najneskôr však do 24 hodín po tom, ako sme boli informovaní o zmene ceny, alebo v prvý pracovný deň po uplynutí týchto 24 hodín.

3.2. Informácie o rezerváciách a dopravných podmienkach

3.2.1. Pokiaľ ide o letenky ponúkané na Portáli, konáme výhradne v rámci našej úlohy sprostredkovateľa. Dohoda o uskutočnení letu nadobúda účinnosť priamo medzi vami a príslušnou leteckou spoločnosťou a neprijímame žiadnu zmluvnú zodpovednosť týkajúcu sa uskutočnenia alebo neuskutočnenia vášho letu. Prevádzkujúca letecká spoločnosť je výlučne zodpovedná za uskutočnenie/neuskutočnenie vášho letu.

3.2.2. Pred dokončením rezervácie vám budú poskytnuté zmluvné podmienky príslušných leteckých spoločností.

3.2.3. Pri sprostredkovaní cestovných služieb poskytovaných leteckými spoločnosťami nemáme garantovaný prístup do rezervačného systému leteckej spoločnosti. V takomto prípade môžeme pri uzatváraní zmluvy medzi vami a leteckou spoločnosťou konať vo vašom mene. Možno vás aj požiadame, aby ste sa s otázkami týkajúcimi sa rezervácie, zmeny alebo zrušenia rezervácie obrátili priamo na príslušnú leteckú spoločnosť. Ak ste si zakúpili našu službu Flexibilná letenka (pozri oddiel 8), všetky žiadosti o prerezervovanie sa však musia uskutočniť prostredníctvom nášho zákaznickeho servisu, ako je uvedené v oddiele 8.1.4. Môžete dostať dve potvrdenia o rezervácii – jedno od nás a jedno od príslušnej leteckej spoločnosti. Ak dostanete dve potvrdenia rezervácie, pri vstupnej kontrole použite potvrdenie rezervácie od leteckej spoločnosti.

3.2.4. V nasledujúcom texte, vo forme všeobecného prehľadu, poskytujeme informácie o podmienkach týkajúcich sa rezervácie a dopravy, ktoré bežne používajú letecké spoločnosti takýmto alebo aspoň podobným spôsobom. Avšak všetky odchyľujúce sa ustanovenia príslušnej leteckej spoločnosti majú prednosť pred všeobecnými informáciami uvedenými v tejto Časti 3.2.4. Preto v každom prípade skontrolujte platné podmienky príslušnej leteckej spoločnosti pred uskutočnením vašej rezervácie.

a. Časy letu/vstupná kontrola (check-in)

Všetky uvádzané časy letu sú miestne časy. Príchod na ďalší deň je v časovom pláne označený ako „+1“. Uvedené časy letu sú predbežné a po vydaní letenky sa môžu zmeniť v krátkom čase; napríklad z dôvodu obmedzení letovej kontroly, poveternostných podmienok alebo funkčných obmedzení leteckej spoločnosti. Pred odletom sa informujte o aktuálnych časoch.

Dodržiňte časy vstupnej kontroly dané leteckou spoločnosťou. Letecké spoločnosti sú oprávnené odmietnuť vstup na palubu, ak sa dostavíte neskoro k vstupnej kontrole. Nezabudnite, že niektoré letecké spoločnosti odporúčajú vstupnú kontrolu cez vlastnú webovú stránku a pri osobnej vstupnej kontrole na letisku môžu účtovať poplatok za vstupnú kontrolu.

b. Kombinácia jednotlivých leteniek

Kombinácia dvoch samostatných jednosmerných leteniek namiesto spiatocnej letenky je jasne označená počas rezervácie. S letenkami sa pracuje nezávisle od seba v prípade zrušenia, zmeny, narušenia leteckej premávky, ako sú štrajky a zmeny v letových plánoch. Na tieto lety sa vzťahujú pravidlá daných leteckých spoločností.

Letenky s rôznymi rezervačnými číslami sa vždy považujú za cesty nezávislé od seba.

c. Letenky s viacerými segmentmi/poradím použitia

Vaša spiatočná letenka alebo jednosmerná letenka môžu pozostávať z niekoľkých segmentov. Podľa podmienok väčšiny leteckých spoločností sa tieto segmenty leteniek majú používať postupne. Ak sa nepoužívajú, mnohé letecké spoločnosti odmietnu prepravu v nasledujúcich segmentoch letov (napr. nepoužívanie jedného segmentu cesty môže spôsobiť znehodnotenie zvyšnej časti letenky). Pri spiatočných letenkách môže vaša neúčast' na odchádzajúcom lete spôsobiť, že letecká spoločnosť zruší váš spiatočný let.

d. Tehotenstvo

Niektoré letecké spoločnosti odmietajú prepravovať ženy, ktoré sú vo vyššom štádiu tehotenstva ako 28. týždeň v čase odchádzajúceho alebo spiatočného letu. Ak ste tehotná, musíte sa dohodnúť s leteckou spoločnosťou a vaším lekárom, či môžete absolvovať cestu alebo nie.

e. Letenky pre dojčatá a malé deti

Kontaktujte leteckú spoločnosť, aby ste mali k dispozícii podmienky pre cestovanie s dieťaťom, ktoré nebude mať samostatné sedadlo. Deti staršie ako 2 roky majú zvyčajne samostatné sedadlo, zatiaľ čo deti vo veku od 0 do 2 rokov cestujú ako dojčatá a nebude im pridelené vlastné sedadlo. Ak dieťa dosiahne vek 2 rokov pred koncom cesty, je potrebné rezervovať detskú letenku pre celú cestu. Letenky pre dojčatá sa nedajú rezervovať pred narodením, pretože správne meno a dátum narodenia sa musia zhodovať s údajmi uvedenými v pase. Nebudeme vracať žiadne vzniknuté výdavky, ak bol od začiatku rezervovaný nesprávny typ letenky.

f. Maloleté osoby bez sprievodu

Nezabezpečujeme rezerváciu žiadnych leteniek pre nepľnoleté osoby bez sprievodu. Deti vo veku menej ako 18 rokov musia mať rezerváciu cesty v spoločnosti dospeljej osoby. Niektoré krajiny a letecké spoločnosti odmietajú vstup osobám mladším ako 18 rokov, pokiaľ nie sú sprevádzané ich zákonným zástupcom. Upozorňujeme nato, že niektoré letecké spoločnosti vyžadujú, aby deti vo veku menej ako 18 rokov doniesli so sebou rodný list na cestu.

g. Strata/poškodenie batožiny

V rámci našej úlohy sprostredkovateľa nezodpovedáme za stratu alebo poškodenie batožiny. Všetky problémy je potrebné ihneď oznámiť zástupcovi leteckej spoločnosti na letisku.

h. Preprava a ubytovanie cez noc

Vo všeobecnosti platí, že v cene letenky nie je zahrnutá žiadna pozemná preprava a ubytovanie cez noc počas vašej cesty. Ste osobne zodpovedný za kontrolu prepravných časových plánov a cien za pozemnú dopravu.

i. Časy prestupov medzi jednotlivými letmi

Štandardné letenky rezervované na Portáli majú schválené časy prestupov. Časy potrebné na prestupy medzi jednotlivými letmi vypočítavajú letecké spoločnosti. Ak sa letový segment oneskorí a vedie k zmeškaniu prestupu, letecké spoločnosti sú povinné vám pomôcť pri dosiahnutí vášho konečného cieľa (pozrite si Časť 11.1).

Pri rezervácii samostatných leteniek letecká spoločnosť nenesie žiadnu zodpovednosť za zmeškanie prestupov, ktoré boli spôsobené oneskorením. Preto ste zodpovedný za to, aby ste zabezpečili, že je čas prestupu postačujúci v závislosti od leteckých spoločností a letísk. Akékoľvek dodatočné náklady vzniknuté v dôsledku zmeškaných prestupov sa nebudú uhrádzať.

j. Dvojitá rezervácia

Dvojitá rezervácia znamená, že dve alebo viaceré rezervácie s tým istým menom cestujúceho boli uskutočnené s tou istou leteckou spoločnosťou. Ak máte dvojitú rezerváciu, letecká spoločnosť môže zrušiť cestu (cesty). K tomu môže dôjsť aj v prípade, že rezervácie boli uskutočnené v rôznych cestovných kanceláriách. Nie sme zodpovední za zrušenia uskutočnené leteckými spoločnosťami ani za odmietnutie vrátenia platieb od leteckých spoločností v prípadoch, keď majú podozrenie na dvojitú rezerváciu.

3.3. Letecké spoločnosti so zákazom činnosti v EÚ (čierna listina)

Upozorňujeme, že niektoré letecké spoločnosti majú podľa rozhodnutia Európskej komisie v úzkej spolupráci s vnútroštátnymi orgánmi pre leteckú dopravu zakázané vykonávať činnosť v rámci EÚ. Takéto letecké spoločnosti sú zakázané, pretože sa považujú za nebezpečné alebo nepodliehajú primeranej kontrole vykonávanej orgánmi ich krajiny. Prostredníctvom nasledujúceho odkazu môžete overiť, ktoré letecké spoločnosti majú zákaz vykonávania činnosti:

Čierna listina (zoznam leteckých spoločností, ktoré majú zákaz vykonávať činnosť v EÚ)

3.4. Zmeny a zrušenia v časových plánoch vykonané leteckými spoločnosťami

3.4.1. Vaša dohoda s príslušnou leteckou spoločnosťou im umožňuje zrušiť alebo zmeniť vaše rezervácie. Oznámime vám akékoľvek zmeny, keď nám to letecká spoločnosť oznámi.

Ak chcete požiadať o vrátenie peňazí za zmenu alebo zrušenie ako dodatočnú vlastnú službu, ponúkame vám spracovanie žiadosti vo vašom mene za predpokladu, že to podmienky leteckej spoločnosti povolia. **Zoznam našich poplatkov nájdete tu.**

Ak ste si nezakúpili náš servisný balík v čase svojej rezervácie, môžete si ho zakúpiť pri žiadosti o našu pomoc.

3.4.2. Časy letov uvedené v potvrdení rezervácie sa môžu medzi dátumom rezervácie a dátumom, kedy budete skutočne cestovať, meniť. Odporúčame vám, aby ste zostali informovaní a svoju leteckú spoločnosť kontaktujte najmenej 72 hodín pred plánovaným odletom, aby ste sa uistili, že let (a všetky prestupné lety) bude odchádzať podľa harmonogramu. Nemáme žiadnu kontrolu nad zmenami letových poriadkov leteckých spoločností a nepreberáme žiadnu zodpovednosť za náklady, ktoré môžu vzniknúť v dôsledku takýchto zmien.

3.5. Zmeny a zrušenia požadované vami

3.5.1. Podmienky pre zmenu rezervácie leteniek (vrátane zmeny mena cestujúceho, miesta cieľa a dátumu cesty) a pre vrátenie platby pri zrušení sú stanovené príslušnou leteckou spoločnosťou, ktorá je vaším zmluvným partnerom pre poskytnutie letenky. My ako sprostredkovateľ nemáme vplyv na takéto podmienky.

3.5.2. Ak si želáte vykonať zmenu vo svojej rezervácii alebo ak chcete požiadať o vrátenie platby za zrušenie v rámci našej vlastnej doplnkovej služby, ponúkame vám možnosť spracovania žiadosti vo vašom mene za predpokladu, že podmienky leteckej spoločnosti povolia takúto zmenu alebo vrátenie platby za zrušenie. Počas procesu rezervácie

týchto doplnkových služieb vás budeme informovať o všetkých ďalších podmienkach a poplatkoch za takéto služby. **Zoznam našich poplatkov nájdete tu.**

3.5.3. Aby sme mohli spracovať požadované zmeny, je potrebné, aby sme vaše žiadosti o zmenu dostali najneskôr 24 hodín pred začiatkom cesty (iba telefonicky). Ak ste si zakúpili našu službu Flexibilná letenka, pozrite si Časť 8.

Pri žiadostiach o zmenu v kratšom čase odporúčame, aby ste sa priamo obrátili na príslušnú leteckú spoločnosť.

3.6. Nedostavenie sa k odletu alebo nenastúpenie do lietadla

Týmto nám udeľujete povolenie na zrušenie nevyužitého letu vo vašom mene v prípade nedostavenia sa k odletu alebo nenastúpenia do lietadla a na vyžiadanie prípadnej refundácie od leteckej spoločnosti vo vašom mene. Na tieto úkony máme právo, nie sme však povinní ich vykonať, a vaše právo žiadať o vrátenie platby priamo u leteckej spoločnosti zostáva nedotknuté. **Zoznam našich poplatkov nájdete tu.**

4. SPROSTREDKOVANIE HOТЕLOVÝCH REZERVÁCIÍ

Všetky otázky týkajúce sa rezervácie a akejkoľvek žiadosti o zmenu alebo zrušenie musia byť uskutočnené priamo na Booking.com. [Kontaktné údaje na spoločnosť Booking.com nájdete tu.](#)

[Zmluvné podmienky Booking.com nájdete na ich webovej stránke.](#)

5. SPROSTREDKOVANIE PRENÁJMU ÁUT

Služby prenájmu áut prostredníctvom Portálu sprostredkúva spoločnosť Traveljigsaw Limited („Rentalcars.com“).

Všetky otázky týkajúce sa rezervácie a akejkoľvek žiadosti o zmenu alebo zrušenie musia byť uskutočnené priamo na Rentalcars.com. Kontaktné údaje na spoločnosť Rentalcars.com nájdete tu:

Miestne kontaktné údaje nájdete na webovej stránke Rentalcars.com.

Zmluvné podmienky Rentalcars.com nájdete tu.

6. OSOBNÉ USTANOVENIA PRE SPROSTREDKOVANIE REZERVÁCIÍ VIACERÝCH SLUŽIEB

Portál ponúka možnosť kombinovať viacero jednotlivých služieb tak, ako si to želáte. V takomto prípade nám nariadujete, aby sme konali ako sprostredkovateľ pri rezervácii rôznych cestovných služieb od rôznych dodávateľov. Príslušní dodávatelia vám budú jasne predstavení počas rezervácie predtým, ako dokončíte svoju rezerváciu. V prípade, že kombinujete jednotlivé služby, medzi vami a nami nie je uzavretá žiadna cestovná zmluva; namiesto toho uzatvárate niekoľko zmlúv o poskytovaní jednotlivých služieb s každým osobitným dodávateľom. V takomto prípade konáme výlučne ako sprostredkovateľ vo vzťahu ku každej jednotlivej cestovnej službe.

7. INFORMÁCIE O PASOCH, VÍZACH A POSKYTOVANÍ ZDRAVOTNÍCKYCH SLUŽIEB

7.1. Požiadavky týkajúce sa pasov, víz a/alebo zdravotníckych služieb sa môžu zmeniť a mali by ste sa preto obrátiť na príslušný orgán (veľvyslanectvo, konzulát atď.) ešte pred cestou. Je vašou zodpovednosťou mať platný cestovný pas a prípadne aj vízum. Je dôležité pamätať si všetky tranzitné uzly na vašej ceste, ktoré môžu tiež od vás vyžadovať získanie víza. Často môže trvať nejaký čas, kým získate vízum, preto vám odporúčame, aby ste o to požiadali včas. Za zákazníkov, ktorí nemajú správne dokumenty, nenesieme žiadnu zodpovednosť.

7.2. Každá destinácia má svoje vlastné požiadavky, pokiaľ ide o vstupné formalities, očkovanie atď., ktoré sa môžu líšiť aj v závislosti od štátnej príslušnosti cestujúceho. Je vašou zodpovednosťou získať tieto informácie. Žiadna príhoda spôsobená nedodržaním takýchto oficiálnych predpisov sa nebude považovať za našu zodpovednosť. Preto vás vyzývame, aby ste si vždy overili rôzne formalities vybraných destinácií alebo tranzitných krajín, ako aj čas potrebný na vykonanie všetkých súvisiacich krokov.

8. NAŠE VLASTNÉ SLUŽBY

8.1. Flexibilná letenka

8.1.1. Ak ste si ju zakúpili počas procesu rezervácie, Flexibilná letenka vám umožňuje zmeniť dátum a/alebo čas vašej rezervácie letu podľa podmienok uvedených v tejto časti bez toho, aby ste platili poplatok za zmenu a/alebo poplatok za zmenu leteckej spoločnosti. Pri poskytovaní služby Flexibilná letenka sprostredkujeme len prepravnú zmluvu medzi vami a príslušnou leteckou spoločnosťou. Keďže Flexibilná letenka je našou vlastnou službou (t. j. našu službu Flexibilná letenka nemôžete využiť priamym kontaktovaním leteckej spoločnosti), všetky požiadavky na zmenu rezervácie, ktoré využívajú službu Flexibilná letenka, musia byť vykonané prostredníctvom našej zákaznickej služby (pozrite časť 8.1.4).

8.1.2. Flexibilná vstupenka umožňuje zmenu rezerváciu letenky za nasledujúcich podmienok:

- Všetky zmeny rezervácie sa musia vykonať podľa Časti 8.1.4. a najneskôr 24 hodín pred pôvodným časom odletu.
- Zmena rezervácie je možná iba pri tej istej leteckej spoločnosti, t. j. zmena sa môže vzťahovať iba na let, ktorý je prevádzkovaný tou istou leteckou spoločnosťou ako ten, ktorý prevádzkuje pôvodne rezervovanú letenku.

- Letové segmenty sa musia používať v rovnakom poradí, v akom boli pôvodne rezervované.
- Zmena na inú kabínu alebo triedu rezervácie v rámci toho istého letu nie je povolená.
- Zmena rezervácie letenky pre tzv. stop-over (t. j. pobyt v mestách prestupov dlhšie, ako to bolo pôvodne rezervované) nie je povolená.
- Zmena miesta nástupu a/alebo cieľa cesty nie je možná, ani pre odchádzajúci, ani pre spätný let.
- Flexibilná letenka nepovoľuje žiadny zmeny ani opravy v menách.
- Zmena v rezervácii cesty sa môže vykonať len raz. Po potvrdení zmeny platnosť Flexibilnej letenky vyprší.
- V prípade zmeny rezervácie sa cesta musí dokončiť do jedného roka od času rezervácie. Nová cesta sa nesmie začať pred uplynutím 24 hodín od času žiadosti o zmenu.
- Rezervácia je nevratná po použití služby Flexibilná letenka.

8.1.3. Flexibilná letenka musí byť rezervovaná a zaplatená počas procesu rezervácie a nemôže byť pridaná neskôr.

8.1.4. Ak chcete znovu zmeniť rezerváciu svojej letenky, musíte sa obrátiť na našu zákaznícku službu telefonicky počas našich bežných otváracích hodín. **Naše telefónne číslo nájdete v časti „Kontaktujte nás – Telefón“.**

Upozorňujeme, že telefonicky a e-mailom komunikujeme v angličtine.

8.1.5. Zmenka rezervácie sa dokončí až po potvrdení e-mailom. Ak nedostanete potvrdenie, obráťte sa na našu zákaznícku službu.

8.1.6. Zmena rezervácie letov pomocou služby Flexibilná letenka závisí od dostupnosti. Ak požadovaná zmena vyžaduje drahšiu letenku alebo ak zmena spôsobí, že cestujúci už nemá nárok na špeciálnu cenu (napr. pre malé dieťa), musíte sami znášať dodatočné náklady. Nie sme zodpovední za dôsledky, ktoré by zmena rezervácie mohla mať na akékoľvek dodatočné služby uzavreté priamo s leteckou spoločnosťou (ako je rezervácia dodatočných batožín alebo rezervácia sedadiel).

8.1.7. Ak zrušíte letenku, cena za službu Flexibilná letenka nebude vrátená.

8.1.8. Ak sa nedostavíte na určitý segment cesty, možnosť zmeny rezervácie prostredníctvom služby Flexibilná letenka už nebude platná.

8.2. Záruka na prestup s prenosom batožiny cestujúcim

8.2.1. Ak sú vo vašej rezervácii zahrnuté naše asistenčné služby na zabezpečenie prípoja popísané v tomto oddiele 8.2 (ďalej len „**Záruka na prestup s prenosom batožiny cestujúcim**“), bude to jasne uvedené počas procesu rezervácie a vo vašom potvrdení rezervácie. Ak vaša rezervácia zahŕňa aj iné letecké prípoje, upozorňujeme, že Záruka na prestup s prenosom batožiny cestujúcim sa vzťahuje len na tú časť vašej rezervácie, ktorá je označená ako „prestup s prenosom batožiny cestujúcim“.

8.2.2. Okrem nižšie uvedených výnimiek sa Záruka na prestup s prenosom batožiny uplatňuje v nasledovných prípadoch (každý ako „zmena“):

- v prípade, že príslušná letecká spoločnosť ktorýkoľvek z vašich letov preplánuje, oneskorí alebo zruší, čo bude viesť k zmeškaniu vášho letu (letov) do cieľového miesta;
- ak zmeškáte prestupný let z dôvodu meškania batožiny alebo strát mimo vašej primeranej kontroly; a
- ak zmeškáte prestupný let z dôvodu colných alebo imigračných procesov mimo vašej primeranej kontroly.

8.2.3. Záruka na prestup s prenosom batožiny cestujúcim sa neuplatňuje:

- ak má zmena vplyv len na let (lety) v rámci tej istej letenky (vydanej ako elektronická letenka/PNR). Letecká spoločnosť zabezpečujúca let (lety) je zodpovedná za všetky prípadné problémy a za riadenie letových zmien (v prípade žiadosti o pomoc a/alebo prípadných otázok sa môžete obrátiť priamo na príslušnú leteckú spoločnosť).
- ak je Zmena spôsobená situáciami zásahu vyššej moci, čo znamená okolnosťami, ktorým nemôže letecká spoločnosť zabrániť, ako sú (bez obmedzenia) napr. politická nestabilita, extrémne poveternostné podmienky, bezpečnostné riziká, štrajky, výrazné obmedzenie prevádzky letiska a/alebo bankrot/insolventnosť leteckej spoločnosti;
- na akúkoľvek činnosť (alebo nečinnosť), ktorá je primerane pod vašou kontrolou, napríklad vrátane toho, že ste zmeškali let, pretože (i) nemáte príslušné víza, cestovné doklady alebo inú dokumentáciu potrebnú pre vašu cestu; alebo (ii) porušujete akékoľvek pravidlá a obmedzenia leteckej spoločnosti; alebo
- ak cestujete so zaregistrovanou batožinou napriek rezervácii cesty na prestup s prenosom batožiny cestujúcim s označením „bez zaregistrovanej batožiny“, t. j. prestup s prenosom batožiny s krátkym časom na prestup; alebo
- ak ste vykonali zmeny v rezervácii bez nášho predchádzajúceho súhlasu.

8.2.4. Bezodkladne nás informujte.

Ak chcete využiť Záruku na prestup s prenosom batožiny cestujúcim musíte nás bezodkladne informovať telefonicky hneď, ako zistíte zmenu. Kontaktné údaje nájdete v hlavičke. Pokiaľ nás o tom nebudete bezodkladne informovať, nebudete mať nárok na Záruku na prestup s prenosom batožiny cestujúcim.

8.2.5. Služba Záruky na prestup s prenosom batožiny cestujúcim – alternatívny let (lety) alebo refundácia.

Len čo nás budete informovať o Zmene, ponúkne vám niektorú z nasledovných možností:

- a) alternatívny let (lety) do vášho konečného cieľového miesta na naše náklady (ponúkaný presný let (lety) vám bude oznámený);
- b) refundáciu ceny, ktorú ste zaplatili za nevyužitý let (lety) v čase vašej rezervácie; alebo
- c) spätný let (lety) na miesto vášho odletu na naše náklady (ponúkaný presný let (lety) vám bude oznámený).

V prípade, že vám nebudeme vedieť ponúknuť primeraný let (lety) do vášho konečného cieľového miesta, môžeme vás presunúť na alternatívne letiská. V takom prípade uhradíme vaše náklady na prepravu na alternatívne letisko.

Ak je do pôvodného času odletu postihnutého letu viac ako 48 hodín, rozhodneme o jednej z možností uvedených v bode 8.2.5. podľa vlastného uváženia.

8.2.6. Prijatie ponúkanej pomoci

Svoju voľbu nám musíte oznámiť čo najskôr potom, ako od nás dostanete viac informácií o svojich možnostiach uvedených v pododdiely 5 písm. (a) až (c) vyššie. Ak od vás nedostaneme odpoveď v primeranom čase (v žiadnom prípade nie viac ako 24 hodín), vaše právo na použitie Záruky na prestup s prenosom batožiny cestujúcim je vyčerpané.

8.2.7. Dodatočné kompenzácie

Okrem vašich práv, ktoré sú podrobne uvedené v tomto oddiely 8.2, máte so Zárukou na prestup s prenosom batožiny cestujúcim právo na:

- **Ubytovanie** – Ak k zmene dôjde krátko pred odchodom a vy si budete musieť nájsť ubytovanie na noc (22:00 až 8:00), uhradíme vám vaše náklady na ubytovanie na jednu alebo viac nocí. Kompenzácia je obmedzená na celkovú sumu 100 USD na cestujúceho, na ktorého sa vzťahuje Záruka na prestup s prenosom batožiny cestujúcim. Každá náhrada za ubytovanie, ktorú dostanete od leteckej spoločnosti, bude odpočítaná z refundácie Záruky na prestup s prenosom batožiny cestujúcim.
- **Jedlo a nápoje** – Ak zmena vedie k oneskoreniu vášho letu (letov) o viac ako 4 hodiny, uhradíme vám náklady na jedlo a nápoje do celkovej výšky 12 USD na cestujúceho, na ktorého sa vzťahuje Záruka na prestup s prenosom batožiny cestujúcim. Každá náhrada za jedlo a/alebo nápoje, ktorú dostanete od leteckej spoločnosti, bude odpočítaná z refundácie Záruky na prestup s prenosom batožiny cestujúcim.

Upozorňujeme vás, že tieto výdavky budete musieť uhradiť a poskytnúť nám o nich potvrdenie (potvrdenia).

8.3. Záruka pre prípad zrušenia

8.3.1. Ak ste Záruku pre prípad zrušenia zakúpili počas procesu rezervácie, môžete nás po vykonaní rezervácie letu z akéhokoľvek dôvodu kontaktovať a zrušiť svoje lety. Namiesto toho dostanete elektronický poukaz zodpovedajúci 90 % ceny letu. Poukaz je potom možné použiť na novú rezerváciu na portáli. Podmienky v tejto časti 8.3 sa vzťahujú na našu vlastnú službu „Záruka pre prípad zrušenia“, pričom konáme v rámci našej kapacity ako sprostredkovateľ medzi vami a príslušným poskytovateľom služieb. Keďže Záruka pre prípad zrušenia je naša vlastná služba (t. j. Záruku pre prípad zrušenia nemôžete uplatniť priamym kontaktovaním poskytovateľa služby), všetky žiadosti v rámci Záruky pre prípad zrušenia sa musia uskutočňovať prostredníctvom našich služieb zákazníkom (pozrite časť 8.3.5). V prípade dobrovoľného zrušenia prostredníctvom Záruky pre prípad zrušenia alebo v prípade novej rezervácie s poukazom cez náš portál neúčtujeme administratívne poplatky.

8.3.2. Pri použití Záruky pre prípad zrušenia sa uplatňuje nasledovné:

- Všetky zmeny rezervácie sa musia vykonať podľa časti 8.3.5. a musia byť prijaté najneskôr 4 hodiny pred pôvodným časom odletu.
- Hodnota poukazu zodpovedá 90 % hodnoty zrušenej letenky, vrátane daní a poplatkov poskytovateľa služieb, ale nezahŕňa náklady na Záruku pre prípad zrušenia a žiadne doplnkové služby (napr. extra batožina, výber sedadla atď.). Ak v minulosti došlo k zmenám, ktoré viedli k zvýšeniu ceny letenky (napr. dobrovoľná zmena dátumu, zmena mena, dodatočná batožina atď.), hodnota poukazu sa počíta iba na základe pôvodnej letenky. Pri uplatnení Záruky pre prípad zrušenia nemôže hodnota poukazu nikdy prekročiť 2500 EUR na osobu alebo 5000 EUR na rezerváciu, bez ohľadu na hodnotu leteniek.
- Máte právo na zrušenie svojej letenky a získanie poukazu z akéhokoľvek dôvodu, avšak v súlade s týmito podmienkami. O zrušenie je možné požiadať aj pre individuálneho cestujúceho v rezervácii, v takom prípade sa hodnota poukazu vypočíta pomerne k počtu cestujúcich, ktorí žiadajú zrušenie. Pre časť cesty nie je možné zrušenie.
- Poukaz sa dá uplatniť iba na našom portáli v súlade s pokynmi, ktoré dostanete so svojím poukazom. Poukaz nie je možné kombinovať s inými poukazmi, peňažnými refundáciami alebo s propagačnými akciami a nemôže sa použiť, ak vstúpite na portál cez stránky na porovnávanie cien.
- Poukaz môžete použiť iba raz. Akákoľvek nevyužitá suma z poukazu sa potom považuje za prepadnutú.
- Poukaz je platný 12 mesiacov od prijatia nášho oznámenia o tom, že poukaz je k dispozícii na použitie, čo je do 7 dní od nášho potvrdenia vašej žiadosti o zrušenie. Po uplynutí doby platnosti stráca poukaz svoju hodnotu a

nemôžete žiadať náhradu žiadnym iným spôsobom.

- Poukaz Záruky pre prípad zrušenia je možné použiť iba na rezerváciu letov a nie na ďalšie služby sprístupnené na portáli (napríklad hotely alebo požičovne automobilov).

8.3.3. Použitím Záruky pre prípad zrušenia na zrušenie vašej rezervácie/letenky sa vy a vaši spolucestujúci vzdávate všetkých práv na cestovné doklady, ktoré sme sprostredkovali poskytovateľovi služieb. Zakúpením služby Záruky pre prípad zrušenia súhlasíte s tým, že na základe vašej žiadosti o zrušenie automaticky získame všetky práva na letenku a rezerváciu a právo na použitie týchto práv vo vzťahu k poskytovateľovi služieb.

8.3.4. Záruku pre prípad zrušenia nie je možné použiť, ak nie je poskytovateľ služieb schopný poskytnúť cestovnú službu po vyhlásení konkurzu alebo po pozastavení alebo ukončení činnosti (v takom prípade sa náklady na službu Záruky pre prípad zrušenia nevracajú).

8.3.5. Ak chcete použiť Záruku pre prípad zrušenia, musíte kontaktovať naše služby zákazníkom. Naše telefónne číslo a ďalšie kontakty nájdete na portáli. Berte, prosím, na vedomie, že postupne vybavujeme všetkých zákazníkov.

8.3.6. Záruka pre prípad zrušenia sa neuplatňuje, ak kontaktujete leteckú spoločnosť kvôli zmene rezervácie letenky a požiadate o zrušenie.

9. POPLATKY A PLATBY

9.1. Platba

9.1.1. Platbu za Cestovné služby spracúvame my alebo pridružené spoločnosti v rámci našej firemnej skupiny (v spolupráci s naším poskytovateľom (poskytovateľmi) platobných služieb, ktorý zabezpečuje funkčnosť spracovania platieb) alebo Poskytovateľ služieb. Všetky informácie o platbách, ktoré patria našim zákazníkom, sú šifrované na zabezpečenom serveri, keď sa zdieľajú s naším poskytovateľom (našimi poskytovateľmi) platobných služieb.

9.1.2. V závislosti od kritérií rezervácie a pridaných služieb môže byť platba rozdelená na dve samostatné transakcie, jeden poplatok od nás a druhý od Poskytovateľa služieb. Nebudete mať účtované viac ako skutočnú celkovú cenu zobrazenú na našej stránke. Platia rovnaké bezpečnostné opatrenia. V niektorých prípadoch nemusia byť ceny a poplatky od poskytovateľov služieb uvedené v mene zobrazenej na portáli. Namiesto toho poskytujeme odhad v predvolenej mene portálu. V dôsledku toho sa pri rezervácii kreditnou kartou môže suma účtovaná Poskytovateľom služieb mierne líšiť v dôsledku menových výkyvov, konverzie a možných poplatkov účtovaných poskytovateľom karty. Ak sa na vašu rezerváciu môže vzťahovať vyššie uvedené, budete o tom informovaní počas procesu rezervácie.

9.1.3. Aby sme mohli spracovať vašu platbu, musíte zabezpečiť, aby ste mali dostatočné finančné prostriedky. V prípade akéhokoľvek problému súvisiaceho so spracovaním vašej platby sa pokúsime znovu spracovať vašu platbu v spolupráci s naším poskytovateľom (našimi poskytovateľmi) platobných služieb. V prípade, že sa neuskutoční vyplatenie finančných prostriedkov od vás, čo najskôr vás budeme kontaktovať s pokynmi pre iné spôsoby platby. V prípade, že vašu platbu nedostaneme po týchto ďalších pokynoch, vaša neuhradená platba bude odovzdaná spoločnosti na vymáhanie pohľadávok.

9.2. Podvod v súvislosti s platbou

Ak máme dôvodné podozrenie, že došlo k podvodu, vyhradzuje si právo odmietnuť spracovanie takejto platby. Pri podozrení na zločin sa môže vyžadovať legitímácia platby. Všetky druhy platobných podvodov budú nahlásené políciou.

9.3. Refundácie

9.4. Vrátenej platby sa spracúvajú v súlade s podmienkami poskytovateľa služby. Ak máte právo na vrátenie peňazí, bude vaša refundácia spracovaná rovnakým spôsobom platby, aký bol použitý na zaplatenie rezervácie. Upozorňujeme, že cena letenky obsahuje rôzne prvky a nie všetky môžu byť refundovateľné, takže aj keď máte nárok na vrátenie peňazí v súlade s pravidlami Poskytovateľa služieb, vrátená suma nemusí predstavovať presnú celkovú cenu zaplatenú za vašu rezerváciu.

9.5. Všetky vrátenej platby hradí príslušný poskytovateľ služby a my, ako sprostredkovateľ, nemáme žiadny vplyv na dobu vybavovania poskytovateľa služieb.

9.6. My, ako sprostredkovateľ, spracujeme refundáciu platby len vtedy, ak sme takéto informácie už dostali od príslušného poskytovateľa služieb.

9.7. Celková cena vašej rezervácie bude zahŕňať cenu cestovnej služby (služieb), všetkých doplnkových produktov a poplatky za naše služby. Upozorňujeme, že naše poplatky za služby sú nevratné. Je to preto, lebo za naše sprostredkovateľské služby sa účtujú poplatky za služby, ktoré sa po potvrdení rezervácie považujú za splnené. Za všetky doplnkové produkty Poskytovateľa služieb sa poskytuje refundácia iba v rozsahu, v akom sme príslušné sumy

získali od Poskytovateľa. Naše vlastné doplnkové produkty sú nerefundovateľné.

10. REKLAMÁCIE

10.1. Reklamácie súvisiace s vykonávaním Cestovných služieb

Akýkoľvek problém, pripomienka alebo reklamácia týkajúca sa skutočného výkonu Cestovných služieb je potrebné adresovať priamo príslušnému Poskytovateľovi služieb (cestovná kancelária, letecká spoločnosť, poisťovňa, požičovnía áut, hotel), s ktorými máte uzatvorenú zmluvu o príslušnej Cestovnej službe. Pozrite si Časť 11, kde nájdete svoje práva podľa predpisov EÚ.

10.2. Reklamácie týkajúce sa našich vlastných služieb

Reklamácie týkajúce sa našich vlastných služieb sa vybavujú výlučne písomne a musia byť predložené do dvoch mesiacov od dátumu ukončenia vašej cesty.

Ak chcete podať reklamáciu, kliknite sem

11. PRÁVA ZÁKAZNÍKOV PODĽA PREDPISOV EÚ

11.1. Zrušené alebo oneskorené lety

Ak cestujete do EÚ alebo z EÚ alebo s dopravcom z EÚ, môžete mať právo požadovať náhradu nákladov, ktoré môžete uplatniť priamo proti príslušnej leteckej spoločnosti v prípade zrušenia letu, oneskorenia letu alebo vášho odmietnutia vstupu do lietadla. **Viac informácií o nariadení EK č. 261/2004 nájdete tu.**

11.2. Zodpovednosť dopravcu

Nariadenie EK (889/2002) o zodpovednosti leteckého dopravcu v prípade nehôd. **Nariadenie nájdete tu.**

12. ZODPOVEDNOSŤ

12.1. Súhlasíte s tým, že konáme ako sprostredkovateľ medzi vami a Poskytovateľom služieb. Za žiadnych okolností nebudeme niesť zodpovednosť v súvislosti s Cestovnými službami, ktoré ste si rezervovali u jedného alebo viacerých Poskytovateľov služieb a nezodpovedáme za žiadne nepresnosti v informáciách zobrazených na Portáli, ktoré poskytol príslušný Poskytovateľ služieb.

12.2. Ak Poskytovateľ služieb nebude môcť poskytnúť Cestovnú službu z akéhokoľvek dôvodu, okrem iného vrátane mimoriadnych udalostí alebo okolností mimo kontroly Poskytovateľa služieb (vyššia moc) alebo prípadov, keď Poskytovateľ služieb vyhlási konkurz, môžeme konať iba ako sprostredkovateľ a vracať platby, ak sme ich už dostali od príslušného Poskytovateľa služieb.

12.3. Pokiaľ ide o naše vlastné služby, zodpovedáme za škody, ktoré podliehajú obmedzeniam stanoveným vo VOP a v rozsahu povolenom zákonom. Budeme niesť zodpovednosť iba za priame škody, ktoré ste skutočne utrpeli, zaplatili alebo vám vznikli v dôsledku nami spôsobeného nesplnenia povinností týkajúcich sa našich vlastných služieb až do celkovej sumy nákladov na vašu rezerváciu (či už pre jednu udalosť alebo sériu spojených udalostí). Ak z dôvodu mimoriadnych udalostí alebo okolností, ktoré sú mimo našej kontroly (vyššia moc), existujú nedostatky v rezerváciách, potvrdeniach a/alebo vykonaní akýchkoľvek rezervácií alebo služieb, sme oslobodení od akýchkoľvek odvodených právnych povinností vyplývajúcich z takýchto nedostatkov alebo nedodržovania predpisov súvisiacich s účinkom vyššej moci.

12.4. Obmedzenie zodpovednosti uvedené v Časti 12.3 sa vzťahuje aj na porušenie povinností osobami za zavinenie, za ktoré sme zodpovední my podľa zákonných ustanovení.

13. ROZHODNÉ PRÁVO A RIEŠENIE SPOROV

13.1. Rozhodné právo

Fínske zákony sa vzťahujú výlučne na tieto Obchodné podmienky a na zmluvu medzi vami a nami.

Ako spotrebiteľ budete mať prospech z akýchkoľvek záväzných ustanovení zákona krajiny, v ktorej máte trvalé bydlisko. Žiadne z týchto ZP, vrátane tejto Časti 13.1, neovplyvňuje vaše práva spotrebiteľa, aby ste sa mohli spoľahnúť na takéto záväzné ustanovenia miestneho práva.

13.2. Riešenie sporov on-line

Európska komisia poskytuje platformu na riešenie sporov on-line (ODS) na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

14. OCHRANA ÚDAJOV

Ochranu vašich osobných údajov berieme vážne. Podrobné informácie o zhromažďovaní, spracovaní a používaní vašich

osobných údajov nájdete v našich **Pravidlách ochrany osobných údajov**.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE BALÍK CESTOVNÝCH SLUŽIEB

Tieto všeobecné obchodné podmienky pre balík obchodných služieb platia medzi vami („vy“ alebo „cestujúci“) a OY SRG Finland AB („my“ alebo „nás“ alebo „nám“ alebo „nami“), prevádzkovateľom rezervačného portálu Gotogate (ďalej ako „Portál“).

Tieto obchodné podmienky platia iba v prípade, ak si zakúpite balík cestovných služieb, na ktorý sa vzťahuje smernica (EÚ) 2015/2302 o balíku cestovných služieb a súvisiace cestovné služby. V prípade služieb pre samostatný let, hotelových služieb, poisťovacích služieb, služieb prenájmu automobilov a ďalších cestovných služieb ponúkaných na Portáli konáme výlučne ako sprostredkovateľ v súlade s cestovnými obchodnými podmienkami.

Na vykonanie rezervácie na Portáli musíte mať minimálne 18 rokov a konať ako súkromný spotrebiteľ. Súkromný spotrebiteľ je na rozdiel od obchodnej spoločnosti fyzická osoba, ktorá uskutočňuje právnu transakciu na účely, ktoré sú prevažne mimo jej obchodných činností a/alebo činností samostatne zárobkových osôb.

Gotogate International AB (Gotogate)

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sweden

E-mail: customerservice@Gotogate.support

Telefón: +421 233 325 683

1. DOHODA

1.1. Táto dohoda je pre strany záväzná, akonáhle sme písomne potvrdili rezerváciu cestujúceho, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Informácie, ktoré dostanete pred zadaním objednávky na Portáli, ako aj informácie uvedené v potvrdení objednávky, sú tiež súčasťou dohody medzi stranami (spolu s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami pre balík cestovných služieb, ďalej len „VOP pre Balík cestovných služieb“). Právo na odstúpenie od dohody sa nevzťahuje na dohody o balíku cestovných služieb.

1.2. „Vy“ alebo „cestujúci“ ste osoba, v mene ktorej sú uzatvorené VOP pre Balík cestovných služieb. Cestujúci je zodpovedný za platby v rámci VOP pre Balík cestovných služieb. Všetky zmeny a akékoľvek zrušenia musí vykonať cestujúci. Ak cestujúci vážne ochorel a nie je schopný vykonať zmenu alebo zrušenie, môžu sa udeliť výnimky. Cestujúci je zodpovedný za to, že nám poskytne správne informácie o rezervácii pre ostatných jednotlivcov, ktorí sú zapojení do balíka cestovných služieb. Akékoľvek náhrady budú od nás vyplatené cestujúcemu.

1.3. Vezmite na vedomie, že tretie strany, ako sú letecké spoločnosti, hotely, poisťovatelia, autopožičovne alebo iní poskytovatelia služieb, ktorí poskytujú cestovné služby, majú pre svoje služby stanovené vlastné obchodné podmienky. Odsúhlasením týchto VOP pre Balík cestovných služieb nadobúda dohoda o skutočnom poskytovaní cestovných služieb (ako sú napríklad zmluvy o preprave, poisťné zmluvy alebo nájomné zmluvy) účinnosť priamo medzi vami a príslušným poskytovateľom služieb. Upozorňujeme, že hotelové služby uvedené v tomto dodatku (Dodatok 1) sú sprostredkované spoločnosťou Travelscape LLC. **Kliknutím na tento odkaz si môžete prečítať obchodné podmienky Travelscape LCC.**

1.4. Časy odletu uvedené v potvrdení rezervácie sú predbežné. Presné časy odletu potvrdíme čo najskôr, ale (ak je to možné) najneskôr 20 dní pred odchodom.

1.5. Poskytneme vám všeobecné informácie o požiadavkách na pas a víza.

1.6. Poskytneme vám všeobecné informácie o všetkých pravidlách a nariadeniach, ktoré sa týkajú zdravia v celi cesty.

1.7. Spojovací let alebo akékoľvek osobitné dojednania sú zahrnuté v týchto VOP pre Balík cestovných služieb, iba ak sú rezervované spolu a súčasne s cestovnými službami v rámci balíka, alebo ak sa predali spolu s ostatnými cestovnými službami za celkovú cenu.

1.8. Akékoľvek špeciálne požiadavky alebo špeciálne služby na žiadosť cestujúceho sú zahrnuté iba po našom výslovnom písomnom potvrdení.

1.9. Pred dokončením svojej žiadosti o rezerváciu si musíte skontrolovať presnosť všetkých údajov. Po prijatí musíte ďalej skontrolovať potvrdenie rezervácie/cestovné doklady, aby ste sa uistili, že všetky údaje sú správne, vrátane toho, či sú mená napísané správne a či sa zhodujú s menami v pasoch. Akékoľvek chyby nám musíte oznámiť čo najskôr. Vyhradzujeme si právo účtovať vám poplatok zodpovedajúci našim skutočným nákladom za opravu nesprávnych informácií, ako aj primeranú kompenzáciu za našu dodatočnú prácu spôsobenú opravou. Ak sme za túto chybu zodpovední my alebo iná, nami angažovaná tretia strana, bude táto chyba opravená bezplatne.

1.10. Cestujúci nás musí okamžite informovať o akýchkoľvek zmenách adresy, e-mailovej adresy, telefónneho čísla alebo iných informácií, ktoré sú potrebné na to, aby sme mohli cestujúceho kontaktovať v súvislosti s rezerváciou. Nie sme zodpovední za to, že od nás nedostanete správu kvôli okolnostiam sú odôvodnené mimo našej kontroly vrátane, nie však obmedzene: (i) ak ste nám uviedli nesprávnu e-mailovú adresu; (ii) ak vaše nastavenia e-mailu nedovolia, aby sa k vám dostal náš e-mail; alebo (iii) ak vaše e-mailové nastavenia považujú náš e-mail za spam.

1.11. Niektoré balíky cestovných služieb vyžadujú minimálny počet účastníkov, aby sa cesta uskutočnila. V takom prípade sa cestujúcemu počas procesu rezervácie poskytnú jasné informácie.

1.12. Ak sú súčasťou balíka cestovných služieb letenky, musia sa použiť v správnom poradí. Ak sa nepoužijú, mnohé letecké spoločnosti odmietnu prepravu v nasledujúcich segmentoch letov (napr. nepoužitie jedného segmentu cesty môže spôsobiť neplatnosť zvyšnej časti letenky). Pri spätných letenkách môže vaša neúčasť na odchádzajúcom lete spôsobiť, že letecká spoločnosť zruší váš spätný let.

2. CENA A PLATBA

2.1. Cena za balík cestovných služieb bude stanovená tak, aby bola celková cena celého balíka cestovných služieb jasná. Cena bude zahŕňať všetky služby, na ktoré sa vzťahujú VOP pre Balík cestovných služieb a všetky povinné dodatočné poplatky, dane a poplatky. Sme tiež povinní informovať cestujúceho o akýchkoľvek ďalších nákladoch, ktoré môžu vzniknúť.

2.2. Cestujúci musí zaplatiť cenu balíka cestovných služieb najneskôr v čase určenom vo VOP pre Balík cestovných služieb.

2.3. Ak cestujúci nezaplatí cenu balíka cestovných služieb v súlade s VOP pre Balík cestovných služieb, vyhradujeme si právo ukončiť VOP pre Balík cestovných služieb, zrušiť balík cestovných služieb a odmietnuť naše ďalšie služby. Okrem toho vám môžeme účtovať primeranú kompenzáciu na pokrytie nákladov, ktoré nám vznikli v dôsledku toho, že ste si nespĺnili svoje platobné povinnosti.

2.4. Pokiaľ nie je výslovne uvedené inak, cena balíka cestovných služieb je založená na ubytovaní dvoch osôb v spoločnej dvojlôžkovej izbe. Ak si rezervujete ubytovanie pre jednu osobu v dvojlôžkovej izbe alebo vo väčšej izbe určenej pre viac ako jednu osobu, sme oprávnení účtovať vám dodatočný poplatok.

2.5. Platbu spracovávame buď my (v spolupráci s našimi poskytovateľmi platobných služieb, ktorí zabezpečujú funkciu spracovania platieb), alebo poskytovateľ služieb. Upozorňujeme, že na to, aby sme mohli spracovať platbu, budeme musieť zdieľať s našim poskytovateľom (našimi poskytovateľmi) platobných služieb vaše platobné informácie, ako sú informácie o kreditných a debetných kartách. Informácie o platbách, ktoré patria našim zákazníkom, sú šifrované na zabezpečenom serveri, keď sa zdieľajú s našim poskytovateľom (našimi poskytovateľmi) platobných služieb.

2.6. V závislosti od kritérií rezervácie a pridaných služieb môže byť platba rozdelená na dve samostatné transakcie, jeden poplatok od nás a druhý od poskytovateľa služieb. Nebudete mať účtované viac ako skutočnú celkovú cenu zobrazenú na našej webovej stránke. Platia rovnaké bezpečnostné opatrenia.

2.7. Aby sme mohli spracovať vašu platbu, musíte zabezpečiť, aby ste mali dostatočné finančné prostriedky. V prípade akéhokoľvek problému súvisiaceho so spracovaním vašej platby sa pokúsime znovu spracovať vašu platbu v spolupráci s našim poskytovateľom (našimi poskytovateľmi) platobných služieb. V prípade, že sa neuskutoční vyplatenie finančných prostriedkov z vášho účtu, čo najskôr vás budeme kontaktovať s pokynmi pre iné spôsoby platby. V prípade, že vašu platbu nedostaneme po týchto ďalších pokynoch, vaša neuhradená platba bude odovzdaná spoločnosti na vymáhanie pohľadávok.

2.8. Ak existujú dôvody na podozrenie, že došlo k podvodu, vyhradujeme si právo odmietnuť spracovanie takejto platby. Pri podozrení na zločin sa môže vyžadovať legitimácia platby. Všetky druhy podvodov súvisiacich s platbami budú hlásené polícii a odoslané spoločnosti na vymáhanie dlhov.

3. PRÁVO CESTUJÚCEHO VYKONAŤ ZMENY A ZRUŠENIE

3.1. Cestujúci je oprávnený vykonať zmeny v rezervovanom balíku cestovných služieb, ak to dovoľujú VOP pre balík cestovných služieb. Zmeny v balíku cestovných služieb môžu mať za následok ďalšie náklady pre cestujúceho, ktoré uložíme my alebo iná strana.

Zmeny bežných leteniek zvyčajne nie sú povolené. Akékoľvek zmeny letenky po jej vydaní sa môžu považovať za zrušenie a následný nákup náhradnej letenky. Preto si vyhradujeme právo účtovať vám skutočné náklady. Ak sa balík cestovných služieb zmení na žiadosť cestujúceho, napríklad zmena miesta odletu, zmena dátumu odletu, zmena cieľa cesty, zmena hotela alebo zmena obdobia cesty, vždy sa to považuje za zrušenie a novú rezerváciu za cenu aktuálnu v čase novej rezervácie.

Ak letecká spoločnosť povolí zmenu, vyhradujeme si právo účtovať skutočné náklady na zmenu podľa všeobecných obchodných podmienok príslušnej leteckej spoločnosti.

Náš administratívny poplatok za zmeny je založený na pôvodnej hodnote objednávky nasledovne:

Hodnota objednávky	Správny poplatok na osobu
1-100€	21€
101-350€	57€

351-750€	78€
751€-	93€

Zmeny vykonané v ten istý deň ako rezervácia:

Hodnota objednávky	Správny poplatok na osobu
1-350€	21€
351€-	30€

Poplatky sa účtujú v miestnej mene podľa výmenného kurzu IATA (konsolidovaný výmenný kurz IATA (ICER)) v čase fakturácie.

3.2. Cestujúci je oprávnený zrušiť cestu. Vyhradzuje si právo požadovať od cestujúceho kompenzáciu na pokrytie nákladov, ktoré nám vzniknú v dôsledku zrušenia. Môžeme tiež uložiť primerané, štandardné storno poplatky na základe načasovania zrušenia cestujúcim, ak sú súčasťou VOP pre Balík cestovných služieb. Ak sme vám takéto štandardné storno poplatky neoznámili, ponechávame si právo účtovať primerané storno poplatok.

Letecké spoločnosti za normálnych okolností nepovoľujú zrušenie leteniek. Ak to príslušná letecká spoločnosť umožňuje, vyhradzuje si právo účtovať vám skutočné náklady na zrušenie letu v súlade s podmienkami príslušnej leteckej spoločnosti.

Ak hotel dovoľí zrušenie, vyhradzuje si právo účtovať vám skutočné náklady na zrušenie v súlade so všeobecnými obchodnými podmienkami príslušného hotela.

Náš administratívny poplatok za zrušenie je 60 EUR na osobu. Poplatky sa účtujú v miestnej mene podľa výmenného kurzu IATA (konsolidovaný výmenný kurz IATA (BSR)) v čase fakturácie.

4. PRÁVO CESTUJÚCEHO NA PREVOD DOHODY

4.1. Cestujúci môže previesť svoje povinnosti podľa týchto VOP týkajúce sa Balíka cestovných služieb na akúkoľvek inú osobu, ktorá spĺňa všetky všeobecné obchodné podmienky účasti v balíku cestovných služieb. Príkladom takejto podmienky je to, že príslušný poskytovateľ služieb alebo iná tretia strana, ktorú sme angažovali v súlade s týmito VOP pre Balík cestovných služieb, musí akceptovať zmenu cestujúceho tak, aby bola platná podľa tejto zmluvy. Cestujúci nás musí informovať o žiadosti o prevod v primeranom čase pred odchodom. Každé oznámenie uskutočnené najneskôr sedem dní pred odchodom sa považuje za doručené v primeranom čase.

4.2. Za prevod vám môžeme účtovať primeraný poplatok. Poplatok nesmie prekročiť náklady, ktoré vznikli v dôsledku prevodu a my musíme byť schopní preukázať, ako sa náklady vypočítali.

Letecké spoločnosti za normálnych okolností nepovoľujú prevody leteniek. Akýkoľvek prevod letenky po jej vydaní sa môže považovať za zrušenie a nákup náhradnej letenky. Preto si vyhradzuje právo účtovať vám skutočné náklady.

Ak letecká spoločnosť povolí prevod, vyhradzuje si právo účtovať skutočné náklady na prevod podľa všeobecných obchodných podmienok príslušnej leteckej spoločnosti.

Náš administratívny poplatok za prevody (vrátane zmien mena) je 75 EUR na osobu.

4.3. Prevodca a nadobúdateľ sú spoločne a nerozdielne zodpovední za všetky nezaplatené platby za balík cestovných služieb a za naše dodatočné náklady, ktoré vznikli v dôsledku tohto prevodu.

5. ZMENY PRED ODLETOM

5.1. Zmeny podmienok dohody

Sme oprávnení meniť VOP pre Balík cestovných služieb za predpokladu, že cestujúceho informujeme o zmene jasným a zrozumiteľným spôsobom na trvalom nosiči. Ak je zmena zanedbateľná, napríklad menšie zmeny časov letu, cestujúci nemá nárok na zníženie ceny ani náhradu. V prípade podstatných zmien v balíku cestovných služieb musí byť cestujúcemu ponúknutý alternatívny balík cestovných služieb, ak je to možné, alebo právo na zrušenie VOP pre Balík cestovných služieb bez zaplatenia storno poplatku.

5.2. Zmena ceny

5.2.1. Môžeme zvýšiť cenu balíka cestovných služieb, ak sa naše náklady zvýšia v dôsledku zmien nákladov na palivo, daní alebo poplatkov vybraných štátom alebo v dôsledku výmenných kurzov.

5.2.2. Cena balíka cestovných služieb sa môže zvýšiť o sumu rovnajúcu sa podielu cestujúceho na náraste nákladov,

ktoré nám vznikli. Právo na zvýšenie ceny platí, ak celkové zvýšenie nákladov presiahne 9,5 EUR na rezerváciu.

5.2.3. V prípade, že sa naše náklady z akýchkoľvek vyššie uvedených dôvodov znížia celkom o 9,5 EUR na rezerváciu alebo viac, musíme znížiť cenu balíka cestovných služieb. Pri takomto znížení ceny sme oprávnení odpočítať naše skutočné administratívne náklady.

5.2.4. Cestujúceho musíme o všetkých zmenách cien informovať čo najskôr. V oznámení sa musia uviesť dôvody zmeny a spôsob výpočtu zmeny ceny.

5.2.5. Cena sa nesmie zvyšovať a nemusí sa znižovať počas posledných 20 dní pred dátumom odletu.

5.2.6. Ak sa vzdáme práva na zvýšenie ceny v súlade s bodom 5.2.1, nemusíme znižovať cenu v súlade s bodom 5.2.3.

5.3. Právo cestujúceho vypovedať dohodu bez storno poplatku

5.3.1. 1. Ak si cestujúci želá ukončiť VOP pre Balík cestovných služieb z dôvodu podstatnej zmeny v podmienkach, napr. ak sa cena zvýši o viac ako 8 % z celkovej sumy balíka cestovných služieb, musí nás cestujúci informovať o zrušení v primeranej lehote, ktorú určíme po oznámení príslušnej zmeny. Ak nás cestujúci neinformuje o ukončení, bude viazaný novými podmienkami VOP pre Balík cestovných služieb.

5.3.2. 2. Ak dôjde k ukončeniu platnosti VOP pre Balík cestovných služieb, musíme uhradiť cenu celého balíka cestovných služieb bez zbytočného odkladu a najneskôr do 14 dní od dňa ukončenia dohody.

5.4. Právo vypovedať dohodu v prípade nevyhnutných a mimoriadnych udalostí

5.4.1. My, ako aj cestujúci, máme právo vypovedať dohodu, ak je balík cestovných služieb do príslušného cieľa cesty podstatne ovplyvnený nevyhnutnými a mimoriadnymi udalosťami v celi cesty alebo v jeho bezprostrednej blízkosti. Nevyhnutné a mimoriadne udalosti znamenajú napríklad vážne bezpečnostné problémy, ako je vojna, terorizmus, prudké šírenie vážnych chorôb alebo prírodné katastrofy. V takýchto prípadoch má cestujúci právo vypovedať VOP v súvislosti s Balíkom cestovných služieb bez zaplatenia storno poplatku. Ak ukončíme VOP pre Balík cestovných služieb v súlade s týmto odsekom, cestujúci nemá nárok na ďalšiu kompenzáciu, ako je úplná náhrada spôsobom uvedeným v bode 5.3.2.

5.4.2. Cestujúci nemá právo ukončiť platnosť VOP pre Balík cestovných služieb, ak boli nevyhnutné a mimoriadne udalosti známe v čase rezervácie balíka cestovných služieb a uzatvorenia týchto VOP.

5.4.3. Aby sa zistilo, či je udalosť takého závažného charakteru, ako je uvedené vyššie, je potrebné kontaktovať odborníkov z miestnych alebo medzinárodných orgánov (napríklad z ministerstva zahraničných vecí).

6. ZODPOVEDNOSŤ ORGANIZÁTORA ZA IMPLEMENTÁCIU BALÍKA

6.1. Nevykonanie

Ak sa cestovná služba neposkytuje v súlade s VOP pre Balík cestovných služieb, musíme túto chybu v primeranom čase napraviť. Nie sme však povinní túto chybu napraviť, ak je to nemožné, alebo ak by takéto napravenie vyžadovalo neprimerané náklady. Ak nedokážeme chybu napraviť, cestujúci môže mať nárok na zníženie ceny a ďalšiu kompenzáciu.

6.2. Závažné vady

6.2.1. Ak po odlete nie je možné poskytnúť podstatnú časť cestovných služieb, cestujúcemu zariadime, ak to bude možné, rovnocenné alebo aspoň rovnocenné alternatívy. Ak to nedokážeme ponúknuť, môžeme ponúknuť alternatívu nižšej kvality v spojení s primeraným znížením ceny. Cestujúci môže odmietnuť takéto alternatívy iba vtedy, ak ich nemožno považovať za porovnateľné s alternatívami, ktoré by mu boli poskytnuté v rámci VOP pre Balík cestovných služieb, alebo ak ponúkané zníženie ceny nemožno považovať za primerané.

6.2.2. Ak nedokážeme ponúknuť žiadne alternatívy alebo ak má cestujúci právo takéto alternatívy odmietnuť podľa bodu 6.2.1, môže mať cestujúci nárok na zníženie ceny a kompenzáciu.

6.2.3. V prípade chyby, ktorá výrazne ovplyvňuje poskytnutie balíka cestovných služieb a ktorú sme v primeranej lehote neodstránili, môže cestujúci ukončiť VOP pre Balík cestovných služieb a môže mať tiež nárok na zníženie ceny a ďalšiu kompenzáciu.

6.2.4. Ak nemôžeme ponúknuť žiadne alternatívy alebo ak má cestujúci právo takéto alternatívy odmietnuť podľa bodu 6.2.1, alebo ak cestujúci ukončil VOP pre Balík cestovných služieb podľa bodu 6.2.3 a balík cestovných služieb zahŕňa dopravu a cestujúci je v celi cesty, má cestujúci právo na rovnocennú repatriáciu bez zbytočného odkladu a bez dodatočných nákladov.

7. ZNÍŽENIE CENY A KOMPENZÁCIA

7.1. Zníženie ceny neplatí, ak dokážeme, že chybu spôsobil cestujúci alebo sa považuje za zodpovednosť cestujúceho.

7.2. Cestujúci nemá nárok na kompenzáciu ak vieme dokázať, že chybu spôsobil cestujúci alebo tretia strana bez akéhokoľvek spojenia so skutočným poskytovaním balíka cestovných služieb, alebo ak je chyba spôsobená nevyhnutnými a mimoriadnymi udalosťami.

7.3. Ak chybu spôsobí niekto, koho sme angažovali my (napr. poskytovatelia služieb), sme oslobodení od zodpovednosti zaplatiť náhradu podľa týchto VOP pre Balík cestovných služieb, iba ak by tretia strana, ktorú sme angažovali, neniesla zodpovednosť v zmysle tohto pravidla, nariadenia alebo ustanovenia. To isté platí, ak chybu spôsobí tretia strana v skoršom štádiu poskytovania služieb.

7.4. Cestujúci nemá žiadne právo na odškodnenie v dôsledku skutočnosti, že sme zrušili balík cestovných služieb ak preukážeme, že sa do balíka cestovných služieb zaregistrovalo menej ľudí, ako bol nami vopred definovaný minimálny počet účastníkov (ak existuje) a cestujúci bol písomne informovaný v primeranej lehote stanovenej v týchto VOP pre Balík cestovných služieb, že balík cestovných služieb je zrušený.

Naše oznámenie o zrušení cesty musí byť doručené najneskôr

- 20 dní pred odletom, ak balík cestovných služieb trvá dlhšie ako 6 dní
- 7 dní pred odletom, ak balík cestovných služieb trvá 2 až 6 dní
- 48 hodín pred odletom, ak balík cestovných služieb trvá menej ako 2 dni

7.5. Kompenzácia podľa týchto VOP pre Balík cestovných služieb zahŕňa kompenzáciu za čistú finančnú škodu, ujmu na zdraví a poškodenie majetku. Cestujúci je povinný zmierniť stratu v čo najväčšej možnej miere.

7.6. Ak zo smernice (EÚ) 2015/2302 o balíku cestovných služieb a súvisiacich cestovných poriadkov alebo iných záväzných právnych predpisov nevyplýva žiadne ďalšie obmedzenie, naša zodpovednosť za stratu je obmedzená na trojnásobok celkovej ceny balíka cestovných služieb. Toto obmedzenie neplatí v prípade ujmy na zdraví alebo škody, ktorú sme spôsobili úmyselne alebo z nebalosti my.

8. REKLAMÁCIE

8.1. Cestujúci môže uplatniť svoje práva podľa týchto VOP pre Balík cestovných služieb, ak nám oznámi chybu alebo problém, v primeranej lehote potom, čo si to všimol alebo si mal všimnúť. Musí to vykonať čo najskôr, a ak je to možné, už v cieľi cesty počas balíka cestovných služieb. Keď určíme zníženie ceny alebo dodatočnú kompenzáciu za straty (ak existujú), načasovanie oznámenia cestujúceho sa zohľadní, ak akékoľvek oneskorenia v oznámení znamenali, že sme mohli chybu napraviť.

8.2. Bez ohľadu na ustanovenia bodu 8.1 môže cestujúci uplatniť svoje práva vyplývajúce z týchto VOP pre Balík cestovných služieb, ak sme konali v hrubej neobľivosťi alebo v rozpore s dobrou vierou.

9. ZODPOVEDNOSŤ CESTUJÚCEHO POČAS CESTY

9.1. Pokyny organizátora

Cestujúci je povinný dodržiavať všetky pokyny vedúceho zájazdu alebo inej osoby, ktorú sme angažovali na zaobstaranie balíka cestovných služieb, ak existuje. Cestujúci je zodpovedný za dodržiavanie všetkých pravidiel správania sa, ktoré sa vzťahujú na balík cestovných služieb alebo cieľ cesty, a za konanie spôsobom, ktorý neruší spolucestujúcich alebo iné osoby. Ak cestujúci závažne poruší toto ustanovenie, môžeme ukončiť VOP pre Balík cestovných služieb a cestujúci nemá nárok na žiadnu kompenzáciu ani vrátenie peňazí.

9.2. Zodpovednosť cestujúceho za stratu

Cestujúci je voči nám zodpovedný za akékoľvek straty alebo škody, ktoré nám spôsobil v dôsledku neobľivosťi.

9.3. Zodpovednosť cestujúceho za formality

9.3.1. Cestujúci je osobne zodpovedný za dodržiavanie potrebných formalít pre balík cestovných služieb, vrátane napríklad platného pasu, víza, očkovania a poistenia.

9.3.2. Pre všetky dopravné služby, ako sú napríklad lety, ktoré sú zahrnuté v balíku cestovných služieb, musí mať cestujúci dokončenú registráciu v súlade s potvrdením o rezervácii, cestovnou dokumentáciou alebo inými pokynmi od nás alebo od poskytovateľa služieb.

9.3.3. Cestujúci je osobne zodpovedný za všetky náklady, ktoré vzniknú v dôsledku akýchkoľvek nedostatkov vo vyššie uvedených formalitách, napríklad repatriácie z dôvodu, že nemal pri sebe platný pas, pokiaľ neboli tieto nedostatky spôsobené nesprávnymi informáciami od nás.

9.3.4. Cestujúci je zodpovedný za účasť na všetkých nami poskytnutých informáciách v súlade s týmito VOP pre Balík cestovných služieb.

9.4. Odchýlka od dohody

Cestujúci, ktorí sa odchýlili od balíka cestovných služieb alebo z neho odídu po začatí cesty, sú povinní nás o tom informovať.

10. POVINNOSŤ ORGANIZÁTORA POSKYTNÚŤ POMOC

Ak cestujúci čelí ťažkostiam počas balíka cestovných služieb, sme povinní poskytnúť cestujúcemu primeranú pomoc bez zbytočného odkladu. Takáto pomoc môže napríklad pozostávať z informácií o zdravotnej starostlivosti a lekárskejších službách, miestnych úradoch a konzulárnej pomoci. Máme právo, aby sme cestujúcemu za takúto pomoc účtovali primeraný poplatok, ak danú situáciu spôsobil cestujúci úmyselne alebo z neobľivosťi.

11. ROZHODNÉ PRÁVO A RIEŠENIE SPOROV

11.1. Na tieto všeobecné obchodné podmienky a dohodu medzi cestujúcim a nami sa uplatňuje Fínske právo.

11.2. Riešenie sporov online

Európska komisia poskytuje platformu na riešenie sporov na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

12. ROZHODNÉ PRÁVO A RIEŠENIE SPOROV

12.1. Ochranu vašich osobných údajov berieme veľmi vážne. **Podrobné informácie o zhromažďovaní, spracúvaní a používaní vašich osobných údajov nájdete v našich pravidlách ochrany osobných údajov.**

DODATOK 2 – POPLATKY ZA ADMINISTRATÍVNU POMOC

Služba	Poplatok (vrátane DPH)																
Podporný balík Splatné za všetky služby a zmeny.	21 EUR za rezerváciu																
Manipulačný poplatok za vrátenie peňazí za zrušenie do 24 hodín Ak ešte nebola letenka vydaná/Ak je možné letenku zrušiť.	51 EUR za cestujúceho																
Poplatok za vrátenie peňazí Za všetky vaše požadované vrátené platby, vrátane žiadostí o vrátenie sumy za letenku, dane, poplatky a/alebo poplatky od leteckej spoločnosti. Poplatok sa vzťahuje aj na našu administratívnu prácu v prípade zrušenia zo strany leteckej spoločnosti.	61 EUR za cestujúceho Vrátenie peňazí po zrušení zo strany leteckej spoločnosti 30 EUR za rezerváciu																
Zmena rezervácie Ak žiadate zmenu rezervácie, napríklad kvôli zmene letového poriadku, opravu mena alebo ďalšiu rezerváciu pre dieťa bez sedadla.	<table border="1"><thead><tr><th>Hodnota letenky</th><th>Poplatok za cestujúceho</th></tr></thead><tbody><tr><td>0-100 EUR</td><td>21 EUR</td></tr><tr><td>101-350 EUR</td><td>57 EUR</td></tr><tr><td>351 - 750 EUR</td><td>78 EUR</td></tr><tr><td>751 < EUR</td><td>93 EUR</td></tr></tbody></table> <p>Zmeny cestovného poriadku (zmena rezervácie) do 24 hodín</p> <table border="1"><thead><tr><th>Hodnota letenky</th><th>Poplatok za cestujúceho</th></tr></thead><tbody><tr><td>0-350 EUR</td><td>21 EUR</td></tr><tr><td>350 < EUR</td><td>30 EUR</td></tr></tbody></table> <p>Zmena rezervácie na aktuálnu ponuku leteckej spoločnosti pri zmene letového poriadku je bezplatná. Za pomoc pri ostatných zmenách iniciovaných leteckou spoločnosťou je poplatok 30 EUR za rezerváciu.</p>	Hodnota letenky	Poplatok za cestujúceho	0-100 EUR	21 EUR	101-350 EUR	57 EUR	351 - 750 EUR	78 EUR	751 < EUR	93 EUR	Hodnota letenky	Poplatok za cestujúceho	0-350 EUR	21 EUR	350 < EUR	30 EUR
Hodnota letenky	Poplatok za cestujúceho																
0-100 EUR	21 EUR																
101-350 EUR	57 EUR																
351 - 750 EUR	78 EUR																
751 < EUR	93 EUR																
Hodnota letenky	Poplatok za cestujúceho																
0-350 EUR	21 EUR																
350 < EUR	30 EUR																

Poplatok za manuálne vybavenie

Manuálna pomoc pri uskutočňovaní novej rezervácie

30 EUR za cestujúceho

Upozorňujeme, že na každú zmenu a/alebo vrátenie peňazí sa vzťahujú podmienky leteckých spoločností a pravidiel týkajúce sa cien leteckých spoločností. Môžu byť účtované dodatočné poplatky leteckých spoločností. My, ako sprostredkovateľ, na ne nemáme žiadny vplyv.

Ak vedie požadovaná zmena k drahšej letenke alebo ak vedie zmena k tomu, že cestujúci už nemá nárok na špeciálnu cenu, musíte si tieto náklady hradiť sami.