

## **Podmínky pro prodej letenek DER Touristik CZ a.s.**

### **1. Úvodní ustanovení**

1.1. Tyto podmínky pro cestující (dále též jako „obchodní podmínky“) upravují práva a povinnosti Cestujícího a společnosti DER Touristik CZ a.s. IČO: 45312974, se sídlem Babákova 2390/2, Chodov, 148 00 Praha 4, která je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 7559 (dále též jako „DTCZ“) při uzavírání smlouvy o zprostředkování prodeje letenky (dále jen „Smlouva“), kterou Cestující uzavírá s Dopravcem prostřednictvím DTCZ.

1.2. Tyto obchodní podmínky neupravují práva a povinnosti Cestujícího a Dopravce při uskutečňování letecké přepravy osob (dále jen „Přeprava“) a poskytování souvisejících služeb. Uvedený vztah se řídí Smlouvou a příslušnými přepravními podmínkami konkrétního Dopravce.

1.3. „Cestující“ je kterákoli fyzická či právnická osoba, která projeví zájem uzavřít Smlouvu s Dopravcem, a to prostřednictvím DTCZ.

1.4. „Dopravce“ je společnost, která provozuje Přepravu a poskytuje další související služby. Dopravcem může být i jiná společnost než člen Mezinárodní asociace letecké přepravy (International Air Transport Association) se sídlem v Montrealu, Kanada, zastoupení v Evropě - Operations & Service Centre Europe se sídlem v Madridu, Španělsko.

1.5. DTCZ je zprostředkovatel oprávněný k prodeji letenek a dalších souvisejících služeb společností provozujících Přepravu. DTCZ je oprávněna také prodávat letenky Dopravců, kteří nejsou členem Mezinárodní asociace letecké přepravy. Přehled Dopravců je uveden na internetových stránkách [www.dertouristik.cz](http://www.dertouristik.cz). DTCZ je oprávněna přijímat od Cestujících peněžní prostředky k úhradě ceny za Přepravu a další související služby.

1.6. Cestovní kancelář má povinnost informovat cestující o identitě skutečného leteckého dopravce. Seznam leteckých dopravců, kteří podléhají úplnému zákazu provozovat leteckou dopravu v EU, naleznete na následujícím odkazu <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006R0474>.

### **2. Uzavírání Smlouvy o zprostředkování prodeje letenky**

2.1. DTCZ nabízí Cestujícímu možnost uzavřít s vybraným Dopravcem Smlouvu o zprostředkování prodeje letenky pouze na základě těchto obchodních podmínek platných v okamžiku uzavření Smlouvy.

2.2. Cestující bere na vědomí, že uzavřením Smlouvy vznikají práva a povinnosti týkající se letenky a poskytnutí souvisejících služeb Cestujícímu a Dopravci. DTCZ vystupuje ve vztahu mezi Cestujícím a Dopravcem pouze jako zprostředkovatel při uzavírání Smlouvy.

2.3. Rezervací prostřednictvím systému pro elektronické on-line rezervace Cestující činí svoji objednávku letenky, příp. dalších služeb, a bezvýhradně souhlasí s těmito obchodními podmínkami a přepravními podmínkami daného Dopravce, včetně tarifních podmínek pro

změnu a stornování letenky. S výše uvedenými dokumenty se Cestující seznamuje při on-line rezervaci letenky na webových stránkách DTCZ. Po potvrzení objednávky Cestujícího ze strany Dopravce (je-li to dle podmínek Dopravce nutné), je Cestujícímu ze strany DTCZ zaslána elektronickou formou na email, který uvedl Cestující v rezervaci, smlouva o zprostředkování letenky s uvedením údajů o objednané letence, příp. souvisejících službách, Dopravci, celkové ceně.

2.4. Rezervací jiným způsobem, než je uvedeno v článku 2.3 těchto podmínek, činí Cestující svoji objednávku letenky, příp. dalších služeb telefonním hovorem nebo osobní návštěvou. Tímto způsobem činí Cestující závazně svoji objednávku letenky, příp. dalších služeb, a bezvýhradně souhlasí s těmito obchodními podmínkami a přepravními podmínkami daného Dopravce, včetně tarifních podmínek pro změnu a stornování letenky. Po obdržení objednávky, a jejím potvrzení ze strany Dopravce (je-li to dle podmínek Dopravce nutné), je Cestujícímu ze strany DTCZ předložena, resp. zaslána (elektronickou formou na email, který uvedl Cestující v rezervaci), smlouva o zprostředkování letenky s uvedením údajů o objednané letence, příp. souvisejících službách, Dopravci, celkové ceně.

2.5. Smlouva o zprostředkování prodeje letenky nabývá platnosti podepsáním Smlouvy ze strany Cestujícího nebo odsouhlasením jejího znění ze strany Cestujícího prostřednictvím emailu. Smlouva nabývá účinnosti dnem uhrazení ceny letenky, včetně všech poplatků, příp. dalších služeb. Pro případ, že zákazník nezaplatí řádně a včas zálohu na cenu zájezdu, zaniká smlouva o zájezdu s účinky od počátku. Uzavřením smlouvy Cestující potvrzuje, že mu byly ze strany DTCZ poskytnuty všechny potřebné informace (včetně tarifních podmínek obsahujících storna, přepravních podmínek Dopravce a reklamačních podmínek). Cestující bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení ceny letenky, včetně všech poplatků, příp. dalších služeb, se rezervace letenky, příp. dalších služeb, jakož i jejich cena může měnit.

2.6. Cestující je povinen uhradit cenu letenky nebo objednaných služeb ve lhůtě stanovené v příslušné smlouvě, a není-li taková lhůta stanovena, je Cestující povinen uhradit tuto cenu nejpozději do 14 dnů od uzavření smlouvy s DTCZ. Cena služeb je uhrazena v den připsání sjednané ceny, včetně všech příslušejících daní a poplatků, na bankovní účet DTCZ. Možné způsoby platby ceny letenky, příp. dalších služeb, závisí na době, do které je třeba u provedené rezervace vystavit letenku. Konkrétní lhůtu k zaplacení ceny letenky určuje ke konkrétnímu cenovému tarifu Dopravce. Cestující je povinen seznámit se s podmínkami Dopravce pro storno a změnu již vystavené letenky (např. změna data letu).

2.7. Cestující odpovídá za věcnou i formální správnost své objednávky. Zejména za správné uvedení jména, příjmení, věku, včasné nárokování na slevu na základě věku již při rezervaci, a dalších údajů nutných k identifikaci osoby pro účely letecké přepravy, jakož i za uvedení správných údajů týkajících se Přepravy, tj. zejména správné datum, kdy se má uskutečnit Přeprava. Cestující je povinen na vyzvání předložit potřebné doklady (doklad totožnosti resp. cestovní doklad). Cestující je rovněž povinen sdělit DTCZ svůj požadavek na nestandardní služby tj. zejména přepravu zvířat, zbraní, sportovních potřeb atd., stejně jako uplatnit případnou slevu. Cestující bere na vědomí, že později uplatněné specifické požadavky či slevy není možné zohlednit. Cestující bere na vědomí, že Dopravci mohou v souladu s jejich přepravními podmínkami vyžadovat za dodatečnou změnu údajů či potvrzení nestandardních služeb úhradu poplatků, které nebyly zahrnuty v základní ceně letenky.

2.8. Odpověď Cestujícího na nabídku DTCZ, ve smyslu § 1740 (3) NOZ, s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, není přijetím nabídky na uzavření příslušné smlouvy. DTCZ si vyhrazuje právo odmítnout rezervaci, která obsahuje nesprávné, rozporuplné nebo neúplné údaje Cestujícího. DTCZ je dále oprávněna odmítnout rezervaci Cestujícího, který opakovaně zasílá neúplné nebo nesprávně vyplněné rezervace, min. dva krát bez důvodu nehradí sjednané zálohy či cenu objednané služby, opakovaně nezasílá podepsané dokumenty, nebo který je při osobní objednávce v provozovně DTCZ pod vlivem omamných látek.

2.9. Po uzavření smlouvy je DTCZ povinna neprodleně vystavit a předat, resp. zaslat Cestujícímu objednané letenky.

2.10. Veškeré návrhy na změny či zrušení Smlouvy, pokud to Smlouva či podmínky Dopravce připouštějí, je Cestující povinen činit u Dopravce nebo, připouštějí-li to podmínky Dopravce, prostřednictvím DTCZ.

2.11. Není-li uvedeno jinak, v případě odstoupení od smlouvy o zprostředkování prodeje letenky je Cestující povinen uhradit DTCZ storno poplatek stanovený pro příslušný druh objednané služby v souladu s přepravními podmínkami daného Dopravce a servisní poplatek ve výši 200 Kč za letenku/službu. Není-li storno poplatek stanoven, pak je Cestující povinen uhradit DTCZ skutečné náklady, které DTCZ v souvislosti s takovýmto odstoupením Cestujícího od smlouvy vznikly. Odstoupení musí být písemné (za písemnou formu se považuje i email), musí být prokazatelně doručeno DTCZ a je účinné jeho doručením DTCZ.

### **3. Reklamační služby**

3.1. Cestující bere na vědomí, že DTCZ nezajišťuje Přepravu ani poskytování souvisejících služeb, a z tohoto důvodu neodpovídá za řádné a včasné uskutečnění Přepravy a poskytnutí souvisejících služeb či za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věcí či jiného majetku Cestujícího.

3.2. Dále Cestující bere na vědomí, že reklamační Přepravy či souvisejících služeb je možno činit pouze způsobem uvedeným v podmínkách Dopravce. Přehled dopravců a jejich přepravních podmínek je uveden na webových stránkách DTCZ, na požádání budou Cestujícímu předány. DTCZ není oprávněna vyřizovat jakékoliv reklamační Cestujícího, které se týkají Přepravy či souvisejících služeb.

3.3. V případě uplatnění reklamační vady ostatních služeb poskytnutých ze strany DTCZ Cestujícímu, je Cestující oprávněn uplatnit reklamaci takovéto vady přímo u společnosti DTCZ, a to bez zbytečného odkladu ihned, jakmile takovou vadu zjistí, nejpozději však do třiceti (30) dní od jejího vzniku. DTCZ je povinna reklamaci vyřídit v souladu s příslušnými právními předpisy. DTCZ neodpovídá za vadné poskytnutí služby či její neposkytnutí z důvodů vyšší moci, případně pokud je reklamována služba, kterou pouze zprostředkovala. V takovémto případě je dána odpovědnost za vady či nedostatky poskytovateli zprostředkované služby.

3.4. Reklamační služby je nutné činit, není-li v reklamačních podmínkách Dopravce uvedeno jinak, v případě:

- a) vad, které je možno odstranit ihned, bez zbytečného odkladu u pověřené osoby Dopravce;
- b) ostatních vad, nejpozději ve lhůtě stanovené příslušným Dopravcem přímo u Dopravce nebo prostřednictvím DTCZ.

3.5. V případě, že Cestující učiní reklamaci prostřednictvím DTCZ, ta následně na základě souhlasu Cestujícího předá reklamaci Dopravci k vyřízení a dále informuje Cestujícího o průběhu a výsledku reklamace. Cestující bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají jakékoli nároky vůči DTCZ, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna. Cestující bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamace Dopravci prostřednictvím DTCZ, spadá reklamace výhradně do kompetence Dopravce a není v možnostech DTCZ ovlivnit dobu pro vyřízení reklamace nebo její výsledek.

3.6. DTCZ je oprávněna poskytovat jakékoli náhrady pouze v souladu s příslušnými podmínkami Dopravce.

#### **4. Práva a povinnosti smluvních stran**

4.1. DTCZ odpovídá pouze za splnění svých povinností souvisejících s uzavřením Smlouvy, tj. zejména za:

- a) řádné a včasné oznámení Dopravci, že byla učiněna objednávka a následně uzavřena Smlouva;
- b) řádné a včasné zajištění potvrzení objednávky ze strany Dopravce, pokud to vyžadují podmínky Dopravce;
- c) řádné vystavení letenky či jiného cestovního dokladu;
- d) řádné předání potřebných dokladů Dopravci;
- e) řádné oznámení změn, příp. zrušení Smlouvy Dopravci i Cestujícímu, je-li o těchto změnách informována, (netýká se oznámení změny času zpátečního letu - Cestující je povinen si opětovně potvrdit (rekonfirmovat) zpáteční let);
- f) řádné a včasné poukázání ceny Přepravy a ceny za související služby na účet Dopravce.

4.2. V případě vad uvedených v článku 3 je Cestující povinen učinit reklamaci u DTCZ bez zbytečného odkladu ihned, jakmile tuto vadu zjistí, nejpozději však do třiceti (30) dní od jejího vzniku. DTCZ je povinna tuto reklamaci vyřídit v souladu s příslušnými právními předpisy.

4.3. Cestující bere na vědomí, že DTCZ není povinna zjišťovat případné změny v rezervaci před zakoupením letenky či změny podmínek Přepravy po zakoupení letenky a tyto informace sdělovat Cestujícímu. Tyto informace je DTCZ povinna podat pouze v případě, když jsou jí tyto sděleny Dopravcem.

4.4. Cestující odpovídá zejména za:

- a) dodržování vízových předpisů po celou dobu letu, tedy i vízové povinnosti při pobytu v tranzitním prostoru mezinárodního letiště;
- b) správnost předaných údajů;
- c) ověření případných změn letu po zakoupení letenky (nutno ověřit u příslušného Dopravce);
- d) včasné dostavení se k odletu.

4.5. Cestující je povinen po zakoupení letenky, příp. souvisejících služeb, sdělit DTCZ platné kontaktní údaje (jakož i změnu těchto údajů) pro případ zjištění změny letu či jeho podmínek

a v případě jakékoliv změny tuto neprodleně písemně oznámit DTCZ. V případě neplatnosti sdělených kontaktních údajů DTCZ neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé Cestujícímu.

4.6. Cestující je povinen:

- a) obeznámit se s přepravními podmínkami Dopravce a dodržovat tyto přepravní podmínky;
- b) využít všechny letové kupóny v pořadí stanoveném přesně v rezervaci dané letenky.
- c) rekonfirmovat (znovu potvrdit) zpáteční let, a to 72 hodin před odletem přímo Dopravci;
- d) ověřit si povolenou váhu zavazadel u daného Dopravce;
- e) zkontrolovat správnost údajů v rezervaci a následně v přepravním dokladu při jeho převzetí (zejména jméno, příjmení, data, trasu, datum narození je-li uvedeno), přičemž převzetím letenky či itineráře letu potvrzuje, že tyto údaje zkontroloval a že s nimi souhlasí;
- f) seznámit se s podmínkami pro změnu již vystavené letenky;
- g) ověřit u DTCZ možnou věkovou hranici samostatně cestujícího nezletilého dítěte, stejně jako podmínky a poplatky za přepravu samostatně cestujícího nezletilého dítěte, které se mohou lišit v závislosti na použitém dopravci;
- h) informovat DTCZ, pokud má zájem o vyžádání speciální služby (asistence pro handicapované cestující, přeprava dětí bez doprovodu, nestandardní zavazadla, zbraně, sportovní vybavení, zvířata apod.) a to ještě před uhrazením letenky. Tyto služby mohou podléhat specifickým podmínkám dopravce a nemusí být akceptovány na všech letech.

4.7. Cestující bere na vědomí, že:

- a) storno letenky a lhůta pro případnou refundaci se řídí přepravními podmínkami Dopravce u vybraného tarifu. Proplacení vratky/dobropisu se provádí formou bezhotovostního převodu na základě vyplnění žádosti o storno letenky;
- b) v případě storna letenky je ze strany DTCZ účtován servisní poplatek ve výši 200,- Kč za letenku/službu;
- c) poskytování cestovního pojištění a pojištění storna letenky nebo celého pobytu se řídí podmínkami pojišťovny poskytující službu. Při stornu letenky, ke které je zakoupené pojištění, podléhá toto pojištění 100% stornopoplatkům;
- d) v případě změny data odletu u vystavené letenky, umožňují-li její provedení podmínky tarifu, má Dopravce právo na doplacení aktuální výše letištních a palivových poplatků ke dni změny, došlo-li k takovému navýšení od data vystavení letenky;
- e) v případě nízkonákladových leteckých společností existuje vyšší riziko změny či zrušení letu ze strany Dopravce. Povinnost poskytnutí náhradního spojení Dopravcem v takových případech může být omezená;
- f) poskytování ostatních služeb (ubytování, pronájem vozů, cestovní pojištění, pojištění proti stornu poplatkům atd.) se řídí podmínkami Poskytovatele služby. Výběr a rezervace těchto sedaček v letadle, které jsou nabízeny zdarma, nejsou garantovány a jejich změna může být leteckou společností zrealizována kdykoliv před odletem z důvodu změny konfigurace letadla, změny typu letadla apod.;
- g) v případě zakoupení separátních letenek (např. z důvodu snížení cestovních nákladů) nenese Dopravce odpovědnost za náklady vzniklé změnou či zakoupením letenky pro návazný let v případě zpoždění, změny či zrušení předchozího letu. Při změně letu ze strany Dopravce bude Cestující informován ze strany DTCZ emailem, popř. telefonicky nebo osobně ústně. Pokud bude itinerář splňovat návaznost letů a pokud bude Cestující vyzván, aby změnu potvrdil, je potřeba tak učinit do data sděleného spolu s touto informací. Zpravidla je lhůta pro potvrzení změny 14ti denní, pokud není stanoveno jinak. Pokud nebude Cestující v této lhůtě

reagovat, má se za to, že se změnou letu o 11-120 minut souhlasí a změna bude automaticky přijata;

h) malé změny letů do 10 minut, které nenarušují návaznost spojů na letence, jsou přijímány automaticky. Cestující bude informován emailem;

i) některá letiště vyžadují místní odletovou taxu splatnou v hotovosti v místní měně;

j) Cestující bere na vědomí a souhlasí s tím, že lhůta pro refundaci ceny letenky po odečtení stornovacích a transakčních poplatků, kterou si vyhrazuje Dopravce, se prodlužuje o lhůtu 21 dní, během které se DTCZ zavazuje příslušnou částku Cestujícímu vyplatit.

4.8. Storno podmínky u doplňkových služeb např. nákup dodatečných zavazadel, seating, občerstvení na palubě, cestovní pojištění atd. se řídí podmínkami příslušného Dopravce či dodavatele takovéto služby.

## **5. Závěrečná ustanovení**

5.1. Tyto VOP se nevztahují na:

a) práva a povinnosti mezi Cestujícím a pořadatelem zájezdu při poskytování zájezdu dle smlouvy o zájezdu uzavřené prostřednictvím DTCZ. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného pořadatele zájezdu;

b) vztahy mezi Cestujícím a pojišťovnou, a to ani v případě sjednání pojištění prostřednictvím DTCZ. Cestující je povinen se seznámit s pojistnou smlouvou včetně všeobecných pojistných podmínek a v případě potřeby se obracet přímo na pojišťovnu;

c) práva a povinnosti mezi Cestujícím a Dopravcem při uskutečňování letecké přepravy osob, kterou pro Cestujícího zprostředkuje DTCZ, ani na poskytování služeb souvisejících s Leteckou přepravou. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného Dopravce;

d) práva a povinnosti mezi Cestujícím a poskytovatelem ubytování, pronájmu automobilu, a jiných jednotlivých služeb cestovního ruchu, které pro Cestujícího zprostředkuje DTCZ. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného poskytovatele služby cestovního ruchu.

5.2. Veškeré údaje a pokyny obsažené v nabídce DTCZ o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době jejich zveřejnění a DTCZ si vyhrazuje právo na jejich změnu. DTCZ si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce. Pro zákazníka je závazná cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené smlouvě o zprostředkování prodeje letenky.

5.3. Tyto Podmínky pro cestující platí společně s Reklamačním řádem DTCZ.

5.4. Případné nároky na náhradu škody jsou omezeny mezinárodními úmluvami, které jsou součástí právního řádu ČR a jimiž je ČR vázána, jakož i závaznými právními předpisy EU.

5.5. Jakákoliv nabídka služeb DTCZ z katalogu, internetových stránek či dodatečných nabídek DTCZ není veřejnou nabídkou dle ustanovení § 1780 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

5.6. Pro doručování písemností platí, že jsou doručeny 5.dnem ode dne odeslání. Pro doručování platí adresy uvedené v objednávce. Pokud dojde ke změně adresy cestujícího je povinen toto oznámit DTCZ písemně.

5.7. Jakákoliv změna, doplnění nebo zrušení smlouvy o zprostředkování prodeje letenky musí být učiněné v písemné formě.

## **6. Osobní údaje**

6.1. DER Touristik CZ a.s., jakožto zpracovatel osobních údajů, zpracovává osobní údaje Cestujících v souladu s pokyny dotčených Dopravců, jakožto správců osobních údajů. Bližší informace o zpracování osobních údajů jsou obsaženy v jednotlivých informačních oznámeních konkrétních Dopravců.

Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 7.10.2024, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro cestující DTCZ pro prodej letenek v původním znění.