

1. Společná ustanovení

1.1. Společnost Aeroworld a.s., IČ: 28399633, sídlem Pod baštami 276/3, 160 00 Praha 6 – Hradčany, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 14322 (dále „Aeroworld“) vydává ve smyslu § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění, tyto Všeobecné obchodní podmínky („VOP“), které upravují práva a povinnosti ve smluvních vztazích vznikajících při poskytování služeb společností Aeroworld třetím, fyzickým nebo právnickým osobám („klienti“).

VOP jsou součástí každé smlouvy uzavřené mezi Aeroworld a.s. a klientem a určují část jejího obsahu, přičemž odchýlná ustanovení ve smlouvě mají přednost před VOP.

Klient provedením rezervace a objednávky u Aeroworld souhlasí s tím, aby se práva a povinnosti klienta a společnosti Aeroworld řídily VOP účinnými k příslušnému datu rezervace/ objednávky. Účinné znění VOP je uveřejněno na www.aeroworld.cz a jsou k dispozici na požádání v provozovně Aeroworld. Společnost Aeroworld je oprávněna měnit VOP i za trvání smluvního vztahu s klientem, přičemž klientům se tato změna oznámí na webu spolu s aktuálním zněním VOP.

1.2. Právní vztahy mezi Aeroworld a klienty se řídí právem České republiky („ČR“), zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění („NOZ“).

1.3. Případné spory mezi společnostmi Aeroworld a klienty budou řešeny obecnými soudy ČR nebo orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Ústřední inspektorát České obchodní inspekce.

1.4. Komunikace mezi společnostmi Aeroworld a klienty se uskutečňuje v českém jazyce, případně v jazyce anglickém či ruském.

1.5. Klient odpovídá za věcnou i formální správnost své objednávky, zejména za správné uvedení svých osobních údajů, termínů a dalších podmínek významných pro služby poptávané u společnosti Aeroworld. Aeroworld neodpovídá za případnou škodu vzniklou v důsledku nesprávnosti údajů poskytnutých klientem. Při zadání poptávky i objednávky je klient povinen uvést specifické požadavky na poptávané služby. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že specifické požadavky na poptávanou službu mohou být zpoplatněny dodatečnými poplatky, které nebyly zahrnuty v základní ceně služby.

1.6. Společnost Aeroworld si vyhrazuje právo odmítnout objednávku, která obsahuje nesprávné, rozporuplné nebo neúplné údaje klienta.

1.7. V případě vad zprostředkovatelských služeb poskytnutých ze strany společnosti Aeroworld klientovi, je klient oprávněn uplatnit reklamaci takovéto vady u společnosti Aeroworld, a to písemně bez zbytečného odkladu, a to ihned, jakmile takovou vadu zjistí, pokud lze vadu ihned odstranit, nebo nejpozději do 14 dnů od vzniku vady nebo do 7 dnů od okamžiku, kdy klient vadu mohl i měl zjistit, podle toho, co nastane později. Za zprostředkovatelskou vadu se nepovažuje nemožnost zkontaktovat v požadovaném čase zaměstnance společnosti Aeroworld z technických a provozních důvodů. Společnost Aeroworld je povinna reklamaci vyřídit v souladu s příslušnými právními předpisy. Společnost Aeroworld neodpovídá za vadné poskytnutí služby i 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.**

1.8. Klient je povinen uhradit cenu služeb objednaných od společnosti Aeroworld nebo prostřednictvím společnosti Aeroworld zprostředkovaných, ve lhůtě stanovené v objednávce. Cena služeb je považována za uhrazenou v den připsání sjednané ceny včetně všech příslušejících daní a poplatků na bankovní účet společnosti Aeroworld, nebo v den složení ceny služeb v hotovosti na pokladně společnosti Aeroworld, pokud se tak stane do 16:30 hod. Platby připsané na účet společnosti Aeroworld nebo složené na pokladně společnosti Aeroworld po 16:30 hod jsou považovány za uhrazené v následujícím pracovním dni.

1.9. V případě, že se klient dostane do prodlení s úhradou ceny služeb objednaných od společnosti Aeroworld, nebo sjednaných prostřednictvím společnosti Aeroworld, je klient povinen uhradit vedle ceny objednané služby, rovněž úroky z prodlení stanovené zvláštním právním předpisem, storno poplatky a případnou smluvní pokutu sjednanou pro danou službu. Společnost Aeroworld je oprávněna svoji pohledávku na úhradu úroků z prodlení, storno poplatků a smluvní pokuty započíst vůči případným pohledávkám klienta za společnost Aeroworld.

1.10. Tyto VOP se nevztahují na práva a povinnosti mezi klientem a dopravcem při uskutečňování letecké přepravy osob (dále jen „Letecká přeprava“), kterou pro klienta zprostředkuje společnost Aeroworld, ani na poskytování služeb dopravcem souvisejících s Leteckou přepravou. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného dopravce.

2. Podmínky pro zprostředkování letecké přepravy osob

2.1. Společnost Aeroworld zprostředkovává pro klienty možnost uzavřít s vybraným dopravcem Smlouvu o letecké přepravě osob a o poskytnutí dalších souvisejících služeb („Smlouvy“) pouze na základě těchto obchodních podmínek účinných v okamžiku uzavření Smlouvy.

2.2 Klient bere na vědomí, že uzavřením Smlouvy vznikají práva a povinnosti týkající se Letecké přepravy a poskytnutí souvisejících služeb klientovi a dopravci. **Společnost Aeroworld vystupuje ve vztahu mezi klientem a dopravcem pouze jako zprostředkovatel při uzavírání Smlouvy. V případě rezervace přes webové stránky dopravce vzniká obchodní vztah mezi klientem a leteckou společností (nikoli Aeroworld).**

2.3. Klient bere na vědomí, že společnost Aeroworld nezajišťuje Leteckou přepravu ani poskytování souvisejících služeb, a z tohoto důvodu neodpovídá za řádné a včasné uskutečnění Letecké přepravy a poskytnutí souvisejících služeb i za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věcí i jiného majetku klienta v souvislosti s Leteckou přepravou.

2.4. Klient může dle své volby provést svoji objednávku letenek, příp. souvisejících služeb: a) telefonicky nebo e-mailem, nebo b) osobně v provozovně společnosti Aeroworld.

2.5. Při uzavření Smlouvy jakýmkoli z výše uvedených způsobů je klient povinen na vyžádání předložit doklad totožnosti a prokázat další údaje nutné k řádnému zajištění Letecké přepravy, např. pro identifikaci osoby pro účely letecké přepravy, a rovněž tak předložit požadavek na přepravu nestandardních věcí, tj. zejména zvířata, zbraně, sportovní potřeby. Klient bere na vědomí, že dopravci mohou v souladu s jejich přepravními podmínkami vyžadovat za dodatečnou změnu údajů či přepravu nestandardních věcí úhradu poplatků, případně mohou klienta vyloučit z přepravy bez nároku na vrácení ceny Letecké přepravy.

2.6. Rezervací telefonicky, elektronickou poštou i osobně v provozovně společnosti Aeroworld, klient bezvýhradně souhlasí s těmito VOP. Po obdržení objednávky a případném jejím potvrzení ze strany dopravce (je-li to dle podmínek dopravce nutné), je klientovi zasláno ze strany společnosti

Aeroworld potvrzení jeho objednávky s uvedením údajů o objednané Letecké přepravě, souvisejících službách, dopravci a celkové ceně, a to: a) elektronickou formou na e-mail, který klient uvedl při rezervaci, v případě elektronické on-line rezervace, nebo b) osobně v provozovně společnosti Aeroworld.

2.7. Klient bere na vědomí, že: a) do okamžiku uhrazení celkové ceny objednané služby (tj. ceny zahrnující cenu letenky, letištní, palivové a ostatní poplatky, cenu dalších objednaných služeb, odměnu za zprostředkování, nebo tzv. ticketing fee apod.), není potvrzení objednávky závazné a rezervace letenky, příp. dalších služeb, může být změněna. Závazné objednávky jsou přijímány v rámci běžné pracovní doby v pracovní dny a to nejpozději do 17:00 hod.

Objednávky, které dodavatel obdrží mimo pracovní dobu, budou vyřízeny až následující pracovní den.

b) do okamžiku vystavení letenky, příp. voucheru na další služby, si dopravce vyhrazuje právo změnit termín pro vystavení, změnit výši ceny letenky, letištních poplatků nebo dalších služeb. Společnost Aeroworld má v takovém případě nárok na doplatek do aktuální výše ceny letenky, příp. dalších služeb, při jejím vystavení.

c) možné způsoby platby ceny letenky, příp. dalších služeb, závisí na době, do které je třeba u provedené rezervace vystavit letenku. Platba je obecně možná převodem na bankovní účet Aeroworld nebo v hotovosti v provozovně společnosti. Konkrétní lhůtu k zaplacení ceny letenky určuje ke konkrétnímu cenovému tarifu dopravce.

2.8. Smlouva mezi klientem a dopravcem, zajištěným společností Aeroworld, je uzavřena v den, kdy klient po ověření platnosti provedené rezervace letenky, příp. dalších služeb, společnosti Aeroworld uhradí celkovou cenu. Den a čas úhrady se řídí bodem 1.8. VOP. Společnost Aeroworld je povinna vystavit letenky v den uzavření Smlouvy. Uhrazením celkové ceny klient potvrzuje, že mu byly ze strany společnosti Aeroworld poskytnuty všechny potřebné informace (včetně stornovacích a reklamačních podmínek) a související dokumenty. Klient je povinen seznámit se s podmínkami dopravce pro změnu již vystavené letenky (např. změna data letu).

2.9. Klient bere na vědomí, že reklamace Letecké přepravy i souvisejících služeb je možno činit pouze způsobem uvedeným v podmínkách dopravce. Společnost Aeroworld není oprávněna uznávat jakékoliv reklamace klienta, které se týkají Letecké přepravy, ani souvisejících služeb. Společnost Aeroworld může být v některých případech nápomocna klientovi při vyřizování reklamace vůči dopravci (více informací o možnosti řešení reklamace s konkrétním dopravcem podá kancelář Aeroworld).

Klient bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají jakékoli nároky vůči společnosti Aeroworld, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna. Klient bere dále navědomí, že i v případě předání reklamace dopravci prostřednictvím společnosti Aeroworld, spadá reklamace výhradně do kompetence dopravce a společnost Aeroworld nemůže ovlivnit dobu pro vyřízení reklamace ani její výsledek.

Reklamace je nutné uplatnit písemně a, není-li v reklamačních podmínkách dopravce uvedeno jinak, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do šesti měsíců od uskutečnění Letecké přepravy nebo od okamžiku, kdy měla být uskutečněna u dopravce nebo prostřednictvím společnosti Aeroworld.

Za přepravu zavazadel odpovídá dopravce. Je-li zavazadlo poškozeno, zpožděno, ztraceno nebo zničeno, odpovídá dopravce do výše 1 220 EUR. V takovém případě musí klient co nejdříve podat písemnou stížnost leteckému dopravci, a to do 7 dnů a v případě zpoždění zavazadla do 21 dnů, v obou případech ode dne, kdy bylo zavazadlo cestujícímu předáno.

2.10. Společnost Aeroworld 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 i jiného cestovního dokladu, d) řádné předání potřebných dokladů dopravci, e) řádné oznámení změn, příp. zrušení Smlouvy dopravci i klientovi, a to bez zbytečného odkladu poté, co společnost Aeroworld je o takové změně písemně informována, f) řádné a včasné poukázání ceny Letecké přepravy a ceny za související služby na účet dopravce.

2.11. Klient bere na vědomí, že společnost Aeroworld není povinna zjišťovat případné změny v rezervaci před zakoupením letenky, ani změny podmínek Letecké přepravy po zakoupení letenky, a tyto informace sdělovat klientovi. V souladu s bodem 2.14. písm. e) je tyto informace povinna podat pouze v případě, když jsou ji tyto sděleny alespoň jeden pracovní den před termínem odletu.

2.12. Klient je povinen po zakoupení letenky, příp. souvisejících služeb, písemně sdělit společnosti Aeroworld své platné kontaktní údaje (jakož i změnu těchto údajů) pro případ oznámení změny letu i jeho podmínek. V případě neplatnosti písemně sdělených kontaktních údajů společnosti Aeroworld neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé klientovi v důsledku nedoručení oznámení změn. Uvedením kontaktních údajů Klient souhlasí, aby jej společnost Aeroworld kontaktovala na kterémkoli z uvedených kontaktních údajů, a je plně odpovědný za zajištění své dostupnosti na uvedených kontaktních údajích.

2.13. Klient odpovídá zejména za: a) dodržování vízových předpisů po celou dobu letu i pobytu v cílové i tranzitních zemích, tedy i vízové povinnosti při pobytu v tranzitním prostoru mezinárodního letiště, a zajištění potřebných víz, b) správnost předaných údajů, c) ověření případných změn letu po zakoupení letenky (nutno ověřit u příslušného dopravce), d) ověření aktuálního termínu odletu před odletem u dopravce, zejména v případě nepříznivých povětrnostních podmínek, e) včasné dostavení se k odletu.

2.14. Klient je povinen: a) zkontrolovat správnost údajů v rezervaci a následně v přepravním dokladu (zejména osobní údaje, data, trasu, návaznost přestupů), přičemž převzetím letenky i itineráře letu potvrzuje, že tyto údaje zkontroloval a že s nimi souhlasí, b) informovat se na vízové předpisy po celou dobu letu i pobytu v cílové i tranzitních zemích, tedy i vízové povinnosti při pobytu v tranzitním prostoru mezinárodního letiště, a zajištění potřebných víz, c) seznámit se s podmínkami pro změnu i storno již vystavené letenky, d) využít první úsek cesty dle rezervace a využít kupóny v pořadí určeném v letence, e) ověřit si povolenou váhu zavazadel u daného dopravce a daný tarif/třídu, f) dodržovat Přepravní podmínky zveřejněné na webových stránkách dopravce.

2.15. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že: a) storno letenky a lhůta pro případnou refundaci se řídí podmínkami dopravce (letecké společnosti) u vybraného tarifu, b) **v případě storna letenky je transakční poplatek za vystavení letenky (tj. odměna za zprostředkování) nevratný a za provedení storna letenky si společnost Aeroworld může účtovat odměnu dle platného ceníku; transakční poplatek za vystavení letenky je nevratný také v případě storna letenky z důvodu změny letového řádu ze strany dopravce,** c) poskytování ostatních služeb se řídí podmínkami poskytovatele příslušné služby, d) v případě, že má klient zájem o doplňkové služby (konkrétní sedadlo, speciální jídlo apod.), je povinen o tom informovat společnost Aeroworld při objednávce, e) v případě změny data odletu u vystavené letenky, umožňují-li její provedení podmínky tarifu, má dopravce právo na doplacení aktuální výše ceny letenky a letištních a palivových poplatků ke dni změny, došlo-li k navýšení oproti datu vystavení letenky, f) 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. g) některá letiště vyžadují místní odletovou taxu splatnou v hotovosti v místní měně, h) klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že lhůta pro refundaci ceny letenky po odečtení stornovacích a transakčních poplatků, kterou si vyhraduje dopravce, **se prodlužuje o lhůtu 30 dní**, během které se společnost Aeroworld zavazuje příslušnou částku klientovi vyplatit.

3. Ceník služeb

3.1. Rezervace, vystavení letenky, změny letenek a storna – k ceně letenky a letištním poplatkům a poplatkům za změnu nebo storno letenky (vybírané dopravcem) jsou účtovány tyto transakční poplatky (ceník neplatí pro skupinové rezervace – pro detailní skupinové podmínky kontaktujte kancelář Aeroworld):

Za vystavení letenky rezervované telefonicky, osobně, e-mailem 550 Kč

Za provedení změny/storna před vystavením letenky 0 Kč

Za provedení změny/storna po vystavení letenky 550 Kč

Za provedení on-line odbavení, dokoupení zavazadla, dokoupení sedadla, zajištění stopoverového programu, zajištění přepravy zvířete* 250 Kč

Výše uvedené poplatky jsou za osobu a jsou nevratné.

* Pokud danou službu letecká společnost v konkrétním případě umožňuje.