

# Všeobecné obchodní podmínky

## Majitel a provozovatel portálu [www.pelikan.cz](http://www.pelikan.cz)

Obchodní jméno: pelicantravel.com s.r.o.

Sídlo: Námestie SNP 6, 811 06 Bratislava, Slovenská republika

Zápis v OR: zapsaná v Obchodním rejstříku Okresního soudu Bratislava I, odd. SRO, vl.č.: 32895/B.

IČO: 35897821

(dále také jako "Pelikán")

aktualizované dne: 10.12.2019

### A. VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PRODEJ LETENEK

- I. Definice
- II. Podmínky a způsob vytvoření objednávky
- III. Všeobecné smluvní podmínky pro prodej letenek nízkonákladových leteckých společností
- IV. Všeobecné smluvní podmínky pro prodej Multicity letenek
- V. Všeobecné smluvní podmínky pro prodej Kombinovaných letenek

### B. VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PRODEJ ZÁJEZDŮ A SPOJENÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

- I. Definice
- II. Úvodní ustanovení
- III. Objednávka zájezdu
- IV. Smlouva o zájezdu
- V. Cena, změna ceny, platební podmínky
- VI. Práva a povinnosti cestujícího
- VII. Povinnosti CK Pelikán
- VIII. Změna dohodnutých služeb před zahájením zájezdu
- IX. Změna dohodnutých služeb po zahájení zájezdu
- X. Odstoupení od smlouvy o zájezdu cestujícím a odstupné
- XI. Reklamační řízení, odpovědnost za poskytování zájezdu, náhrada škody
- XII. Závěrečná ustanovení, spojené služby cestovního ruchu a ochrana proti úpadku

### C. VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO PRODEJ UBYTOVÁNÍ

- I. Úvodné ustanovení a definování pojmů
- II. Způsob rezervace a platby
- III. Voucher
- IV. Informace
- V. Zodpovědnost
- VI. Rezervace hotelu
- VII. Sazby a poplatky

- VIII. [Specifické informace o zemích](#)
- IX. [Specifická období](#)
- X. [Storno/Zrušení Rezervace](#)
- XI. [Strava](#)
- XII. [Všeobecná ustanovení](#)
- XIII. [Některé specifické podmínky platné pro apartmány a vily](#)
- XIV. [Některá ustanovení o storno podmínkách a doplnění podmínek platné pro vily a apartmány](#)
- D. [VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ POJIŠTĚNÍ, TRANSFERŮ A PARKOVACÍCH KARET, PRÉMIUM ASISTENČNÉ SLUŽBY A JINÉ SLUŽBY](#)
  - I. [Zprostředkování pojištění](#)
  - II. [Prodej cestovních lístků na transfery](#)
  - III. [Prodej parkovacích karet](#)
  - IV. [Pronájem vozidel](#)
  - V. [Online check-in](#)
  - VI. [Priority boarding](#)
  - VII. [Dárkové poukázky](#)
  - VIII. [Prémiový zákaznický servis - Prémium asistenční služby](#)
  - IX. [Ubytování - booking.com](#)
  - X. [Atrakce a výlety](#)
- E. [SPOLEČNÉ USTANOVENÍ VŠEOBECNÝCH SMLUVNÍCH PODMÍNEK PLATNÝCH PRO PRODEJ LETENEK, ZAJEZDŮ, UBYTOVÁNÍ, ZPROSTŘEDKOVÁNÍ POJIŠTĚNÍ A PRODEJ JINÝCH PRODUKTŮ/SLUŽEB](#)
  - I. [Doručování](#)
  - II. [Podmínky úhrady ceny poskytovaných služeb](#)
  - III. [Osobní údaje](#)
  - IV. [Prohlášení zákazníka](#)
  - V. [Reklamační řízení](#)
  - VI. [Závěrečná ustanovení](#)
- F. [VŠEOBECNÉ PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY LETECKÝCH DOPRAVCŮ, ČLENŮ IATA](#)
  - I. [Všeobecné přepravní podmínky leteckých dopravců, členů IATA](#)
- G. [SAZEBNÍK POPLATKŮ VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK](#)
  - I. [Informace o servisním poplatku společnosti Pelikán](#)
  - II. [Typ poplatku](#)
- A. [VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PRODEJ LETENEK](#)

## **I. Definice**

**1. REZERVACE** - elektronický údaj v celosvětovém rezervačním systému a v systému konkrétního dopravce o klientovi, který se rozhodl využít jeho přepravní služby. Obsahuje informace o cestujícím - jméno, příjmení, pohlaví, datum narození (u dětí, mládeže, studentů, batolat a seniorů), přesný časový a geografický plán cesty včetně údajů o letecké společnosti a letech. Může obsahovat rovněž speciální požadavky klienta a údaj o rezervaci konkrétního sedadla v letadle, a to v případě, že tuto rezervaci konkrétního sedadla na dané lince letecká společnost umožňuje, jinak je sedadlo možné rezervovat až na check-in před odletem.

**2. SKUPINOVÁ REZERVACE** - Rezervace s minimálním počtem

cestujících 10. V závislosti od letecké společnosti.

**3. LETENKA** - je smlouva mezi klientem a leteckou společností (leteckým přepravcem) o zabezpečení přepravy cestujícího a jeho zavazadla a případně dalších služeb spojených s touto přepravou, a to v rozsahu uvedeném na letence. Momentem úhrady letenky klient automaticky dobrovolně souhlasí s touto smlouvou i s jejími podmínkami, s podmínkami tarifu, za který si letenku rezervoval tedy i podmínkami pro storno a případné změny na letence. Aktuální podmínky této smlouvy má klient k dispozici během objednávky a také se nacházejí přímo na stránkách konkrétního leteckého přepravce. Smlouva je uzavřena až vystavením/zakoupením letenky u konkrétního leteckého přepravce, o čemž je klient informován prostřednictvím elektronické pošty. Společnost Pelikán v tomto procesu vystupuje pouze jako platební místo, ve kterém klient odevzdá celkovou sumu za letenku, kterou následně Pelikán odevzdává letecké společnosti prostřednictvím IATA – Mezinárodní asociace pro leteckou dopravu. Z tohoto důvodu za případné škody způsobené klientovi z důvodu neuskutečnění přepravy zaviněného leteckou společností, společnost Pelikán nezodpovídá. Je za ně plně zodpovědná letecká společnost jako letecký přepravce, který má na základě smlouvy klienta přepravit.

Informace o společných pravidlech náhrad a pomoci cestujícím při odepření nástupu do letadla, v případě zrušení nebo významného zpoždění letů stanovených Evropským parlamentem a Radou Evropské unie se dozvíte na tel. čísle 00 800 67891011 alebo ve více jazycích zde: [http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm)

**4. ELEKTRONICKÁ LETENKA** - údaj v elektronickém systému leteckých společností, ve kterém jsou bezpečně uloženy všechny detaily letu. Elektronickou letenku není nutno mít s sebou na check-in na letišti. Pelikán doporučuje klientům mít s sebou potvrzení o elektronické letence.

**5. PAPIŘOVÁ LETENKA** - letecká přepravní cenina, kterou je nutné fyzicky mít s sebou při odletu a předložit ji na check-in na letišti.

**6. PALUBNÍ LÍSTEK** - doklad, vytištěn po provedení online check-inu nebo vydaný při airport check-inu na letišti, který je třeba fyzicky mít s sebou vždy při odletu. Je výsledkem zaregistrování se na příslušný let. Bez palubního lístku bude cestujícímu odepřen nástup na cestu a poskytnutí přepravních služeb dle přepravní smlouvy. Výjimečně může letecký přepravce povolit nástup na palubu, pokud se cestující prokáže platným palubním lístkem v mobilním zařízení. Na palubním lístku je zpravidla uveden čas začátku nástupu do letadla (Gate opens) a čas, kdy se nástup do letadla uzavírá (Gate closes). Po uzavření nástupu do letadla již není cestujícím, kteří se na palubě nenacházejí, dovoleno na palubu letadla vstoupit.

**7. CENA LETENKY** - cena přepravních leteckých služeb.

**8. LETIŠTNÍ POPLATKY** - poplatky vybírané městem, státem nebo zemí v době odletu. Většinou se tento poplatek vybírá současně s přepravním - cenou letenky - v některých případech se však platí letištní poplatky přímo na letišti (většinou v některých zemích Asie, Afriky a Jižní

Ameriky).

**9. SERVISNÍ POPLATEK PELIKÁN** zahrnuje náklady společnosti Pelikán jako např. technologii a administraci spojenou se zprostředkováním koupy letenky.

**10. APIS - DODATEČNÉ INFORMACE O CESTUJÍCÍCH** ( Advance Passenger Information System )

Na základě legislativy jednotlivých států vyžadují některé letecké společnosti zejména při mezinárodních letech vkládání dodatečných údajů o cestujících do rezervací před odletem. Jedná se o údaje jako číslo pasu (příp. Občanského průkazu, pokud je možné do země cestovat na tento cestovní doklad), státní příslušnost cestujícího, datum narození, pohlaví, země vydání a expirace cestovního dokladu, místo pobytu atd. Tyto údaje musí být povinně vloženy do rezervací před odletem. V zájmu bezproblémového odletu, během letu i vstupu do příletové země nebo země mezipřistání je důležité, aby poskytované údaje byly přesné a pravdivé. Za správnost údajů a včasnost jejich poskytnutí odpovídá cestující. Tyto údaje každého cestujícího musí být oznámeno letecké společnosti nebo společnosti Pelikán, která tyto údaje letecké společnosti předá, a to hned po zakoupení letenky před odletem v aplikaci [Správa objednávky](#), pokud je vzhledem ke kombinaci letů na letence vložení údajů umožněno nebo nejpozději 3 dny před odletem prostřednictvím elektronické pošty. V případě, že je letenka zakoupena méně než 3 dny před odletem, je cestující povinen vložit tyto údaje ihned po obdržení letenky, a to v aplikaci [Správa objednávky](#), pokud je vzhledem ke kombinaci letů na letence vložení údajů umožněno nebo prostřednictvím elektronické pošty. Pokud cestující tyto údaje nedodá včas nebo některý z nich bude nesprávný, resp. nebude dodán vůbec, letecká společnost může opravu jeho letenky a / nebo úkony spojené s vydáním nového palubního lístku zpoplatnit, a to buď přímo na letišti nebo dodatečně prostřednictvím společnosti Pelikán. Rovněž může letecká společnost v takovém případě odmítnout přepravit cestujícího bez nároku na vrácení ceny nevyužitých letů na letence. V případě, že je sankce uplatněna prostřednictvím společnosti Pelikán, má Pelikán nárok vymáhat tuto sankci od dotyčného cestujícího, jehož porušením informační povinnosti k uplatnění sankce ze strany leteckého dopravce došlo.

## II. **Podmínky a způsob vytvoření objednávky**

1. Pelikán provozuje online informační systém na portálu <https://www.pelikan.cz/> resp. portálu obchodního partnera nabízejícího služby společnosti Pelikán, prostřednictvím kterého má klient možnost vyhledat aktuální dostupné letecké spojení podle zadaných požadavků ve vyhledávacím formuláři (místo odletu do požadované destinace, datum odletu, místo, odkud si klient přeje vrátit se, datum odletu....) a zároveň si na jemu vyhovující a vybrané spojení místo objednat. Pelikán klientovi po odeslání objednávky platby vygeneruje potvrzení o přijaté objednávce a zašle mu podklady k platbě, resp. mu zašle potvrzení o úspěšné platbě, a to na základě vybraného způsobu platby. Za své služby si Pelikán

účtuje servisní poplatek blíže specifikovaný v části G VOP. V prvním kroku objednávky je vždy uvedena nejnižší cena za vybranou letenku, která je v nabídce, a v které je uplatněna nejvyšší případná sleva ze servisního poplatku, kterou na tuhle letenku Pelikán nabízí. Na letenku mohou být aplikovány slevy ze servisního poplatku v různých výškách a letenka může být v nabídce Pelikánu i bez slevy ze servisního poplatku. Konkrétní výška servisního poplatku a jednotlivých slev je výsledkem algoritmu systému, kterého specifikace je předmětem obchodního tajemství, klient ji ale má možnost vidět v rozpisu ceny ještě před začátkem platobní operace. Pokud má klient zájem o vypracování nabídky letů agentem Zákaznického servisu, svůj požadavek může zaslat buď formou kontaktu ze záložky "Kontakty", nebo z vlastní e-mailové adresy. Prostřednictvím online rezervačního systému není možné dělat komplikované rezervace, které obsahují několik samostatných přeletů resp. samostatných letenek, nebo pokud chce přerušit svou cestu na několik dní v tranzitním městě při letu do nebo z cílové destinace. Takové požadavky může klient zaslat na e-mailovou adresu Zákaznického servisu. Následně po odsouhlasení nabídky klientům agent zašle klientovi e-mailem podklady k platbě. Při objednávce přes Zákaznický servis je vždy uplatněn poplatek za poskytnuté služby blíže specifikovaný v části G VOP.

Klient je povinen uvést e-mailovou adresu a telefonní číslo, na kterém je k zastizení až do ukončení cesty, jinak nemusí být včas a správně informován o změnách letového řádu, či zrušení letů majících vliv na jeho letenku a uskutečnění cesty. Protože tyto informace mohou být zasílány i formou SMS zprávy, klient je povinen uvést telefonní číslo na mobilní telefon přijímající SMS zprávy. V případě, že klient neuvede mobilní telefonní číslo, bude kontaktován e-mailem.

2. Klient má možnost si prohlížet aktuální stav volných míst v letadlech a aktuální ceny 24 hodin denne. Rezervaci na konkrétní žádaný (vybraný) let je možné učinit v případě, že žádaný (vybraný) odlet je nejdříve za 2 dny ode dne, kdy klient rezervaci hodlá učinit. Příklad: Dne 10. října nebude možné učinit rezervaci s odletem 10., 11. a 12. října. Na tyto dny však bude možné si prohlížet volné lety a aktuální dostupné ceny. V tomto případě může klient kontaktovat call centrum a rezervaci si zařídit telefonicky. Rezervaci bude možné učinit nejdříve na odlet 13. října.

3. Po vytvoření rezervace je klientovi automaticky vygenerován rezervační kód a klientovi je e-mailem zasláno potvrzení o rezervaci. Klient je povinen si zkontrolovat rezervaci na stránce [Správa objednávky](#), kde do kolonky "Rezervační kód:" zadá svůj rezervační kód a do kolonky "Příjmení" zadá příjmení cestujícího uvedeného na rezervaci bez diakritiky. Pokud si klient zvolí okamžitou platbu v rámci rezervačního procesu, je povinen si rezervaci zkontrolovat v rezervačním kroku Shrnutí a výběr platby ještě před odesláním objednávky a přesměrováním na zvolenou platební bránu. V případě jakýchkoli nesrovnalostí v údajích v rezervaci je klient povinen bezodkladně kontaktovat společnost Pelikán písemně, e-mailem nebo telefonicky a to již před úhradou. Za nesrovnalost se pokládá i nesprávně uvedené jméno nebo příjmení či pohlaví cestujícího, resp. zaměněné křestní jméno s příjmením, uvedení akademického titulu, uvedení jen jednoho jména cestujícího, který má v

cestovním dokladu uvedeny jména dvě, taktéž uvedení jen jednoho příjmení, v případě, že má cestující v cestovním dokladu uvedeny dvě apod. Pokud klient uvede dvě jména, nebo dvě příjmení oddělené mezerou, na vystavené letence mohou být po zpracování rezervačním systémem uvedené bez mezery, což ale není považované za nesrovnalost a klient může takovou letenku využít. V případě, že si klient takto rezervaci nekontroluje a Pelikán na nesrovnalosti ještě před úhradou rezervace upozorní, Pelikán nezodpovídá za žádné případné škody, které by klientovi takovýmto jednáním vznikly. Pokud dojde v důsledku nesrovnalosti v rezervaci k zrušení rezervace a novou rezervaci není možné na identické lety vytvořit, resp. je ji možné vytvořit pouze za vyšší cenu, Pelikán za tyto následky zrušení původní rezervace nezodpovídá.

Pelikán doporučuje klientům, aby si zkontrolovali zejména:

- 1) jméno a příjmení ve formátu v jakém jsou uvedeny v platném cestovním dokladu, na který bude pasažer cestovat, a pohlaví
- 2) místo odletu a návratu a také tranzitní místa.
- 3) datum odletu a návratu
- 4) časy letů
- 5) část – Informace o letových službách – na kterou je potřeba kliknout. Je zde uvedená např. informace pokud při dálkovém letu letadlo má během letu zastávku pro natankování. Klient dále pokračuje stejným letadlem, proto tento tranzitní bod v itineráři není uveden. Jelikož je letadlo po dobu doplnění paliva nutné opustit, v těchto tranzitních místech vyplývá klientovi nutnost prověřit si vízovou povinnost.

Kromě toho zde klient nalezne také doplňující informace o letu jako např. délku trvání letu, typ letadla, informace o potvrzení/zamítnutí vyžádaného typu jídla, sedadla nebo jiné speciální služby.

4. Po úspěšném ukončení rezervace na [www.pelikan.cz](http://www.pelikan.cz) se klientovi zobrazí stránka s Poděkováním, na níž je uveden rezervační kód nebo číslo objednávky, a údaje o letu. Na email klienta je automaticky zasláno Potvrzení o objednávce spolu s Podklady k úhradě, kde jsou uvedeny všechny údaje potřebné k provedení úhrady. Platnost rezervace je stanovena rezervačním systémem na základě podmínek letecké společnosti platných pro daný tarif. Zpracované budou úhrady připsány k účtům Pelikán do doby splatnosti uvedené na podklad při příslušném platebním prostředku, který si klient zvolí. Letecká společnost však může dobu rezervace zkrátit, o čem Pelikán klienta informuje a sdělí mu zkrácené termíny splatnosti. Pokud klient hradí rezervaci v jiný den než je den vytvoření rezervace, doporučujeme mu před úhradou ověřit aktuálnost cenu letenky prostřednictvím Zákaznického servisu. V případě, že klient do aktuální doby splatnosti neuhradí celkovou cenu uvedenou na podklad, rezervace bude systémem automaticky zrušena bez jakéhokoli nároku klienta na náhradu škody.

Pelikán si vyhrazuje právo na odmítnutí vystavení letenky v případě, že letenku nebude možné výjimečně vystavit z důvodu systémové chyby, které jsou zejména případy, kdy rezervační systém z důvodu chyby mající původ v dočasném, či trvalém technickém výpadku správného fungování

systému zobrazí neexistující letecké spojení, vyprodaný let se jeví jako volný, let je dostupný za očividně příliš nízkou cenu apod. V případě, že letenku není možné z uvedených důvodů vystavit, společnost Pelikán informuje klienta co nejdříve o této skutečnosti a nabídne mu alternativní řešení, které by co nejvíce odpovídalo a vyhovovalo klientově zájmu o zabezpečení řešení, které by co nejvíce odpovídalo a vyhovovalo klientově zájmu o zabezpečení dopravy. Pokud nebude klient souhlasit se žádnou z nabídnutých alternativ, Pelikán klientovi obratem vrátí uhrazené finanční prostředky za letenku na účet, ze kterého byly klientem placeny. Pokud není tento účet již aktuální, Pelikán požádá klienta o zaslání jiného čísla účtu, na který mají být finanční prostředky za letenku vráceny.

Ve výjimečných případech, kdy může při online objednávce dojít k technickému výpadku na stránce rezervačního systému, nebo pokud klient při online objednávce a ihned po ní následující platbě nedodrží maximální dobu, kterou je limitováno uskutečnění platby, dále pokud dojde v průběhu online objednávky k vyprodání příslušné cenové hladiny letenek, nebo vznikne důvodné podezření, že došlo ke zneužití platební karty, kterou klient letenky platí apod., klientům zvolené letenky a s nimi související služby nemusí být společností Pelikán rezervované / vystavené. V tomto případě společnost Pelikán klienta co nejdříve kontaktuje, se situací ho seznámí a nabídne mu možnosti řešení. V případě, že klientovi nevyhovuje ani jedna z nabízených alternativ a klient objednávku již uhradil, společnost Pelikán celou obdrženou platbu klientovi vrátí zpět na účet, ze kterého byla příslušná objednávka letenek hrazena. Klient nemá nárok na náhradu škody, která mu v souvislosti s nevytvořením rezervace v důsledku těchto výjimečných skutečností vznikla.

5. Je bezpodmínečně nutné, aby při rezervaci byly všechny osobní údaje vyplněny pravdivě a správně. Tyto informace slouží pro účely identifikace klienta a jeho rezervace v další komunikaci. V případě, že letecká společnost vyžaduje pro vystavení letenky doplnění dalších dokumentů (číslo pasu, občanského průkazu, číslo "miles and more karty", kopii občanského průkazu, číslo kreditní karty), bude o tom klient informován telefonicky nebo e-mailem na poskytnutou e-mailovou adresu. Pelikán si vyhrazuje právo na nevystavení produktu (letenky) v případě, že klient tyto doklady nedodá, nebo je nedodá včas, a to bez jakéhokoli nároku na náhradu škody, která by klientovi v případě nevystavení produktu vznikla. Vyplněním údajů a dokončením rezervace klient souhlasí se zpracováním poskytnutých osobních údajů za účelem vystavení letenky. V případě uvedení nepravdivých nebo neúplných údajů si Pelikán vyhrazuje právo na okamžité zrušení rezervace, resp. úpravu ceny nebo náhradu jakýchkoli škod způsobených uvedením nepravdivých údajů v plné výši. V tomto případě Pelikán nenese žádnou zodpovědnost za škody, které by klientovi vznikly.

6. Rezervace je možné až do doby zaplacení letenky upravovat, měnit nebo rušit bez poplatků. Po vystavení letenky podléhají všechny změny a storna podmínkám tarifu dané letenky, na které je klient povinen se informovat před zaplacením a před vystavením letenky. Podmínky pro případné storno nebo jakékoli změny (uhrazené) letenky stanovuje přímo dopravce (letecká společnost). Podmínky letenky dodává

přímo letecká společnost s výjimkou některých nízkonákladových leteckých společností, výhradně v anglickém jazyce. Není možné, je klientovi zaslat v jazyku českém, anebo jiném. V případě, že klient podmínkám nerozumí, anebo se mu nezobrazily, doporučujeme mu ještě před úhradou letenky kontaktovat náš Zákaznický servis.

Doporučujeme přečíst celé podmínky a soustředit se zejména na části:

**Rezervace a výdej letenek** - informace ohledně platnosti rezervace a termínu vystavení letenky

**Minimální pobyt** - jakou dobu je nutné strávit v destinaci aby platili stanovené podmínky

**Maximální pobyt** - jakou dobu pobytu nelze překročit (včetně změny termínu) aby platili stanovené podmínky

**Cestovní omezení** - zejména v případě změny letenky; kdy podmínky dané ceny jsou a nejsou v platnosti

**Pokuty** - informace o možnosti a poplatcích za změnu a storno

Pelikán si za případné změny na již vystavených letenkách účtuje administrativní poplatek účtován dle aktuálního sazebníku poplatků VOP část G. Při zrušení letu leteckou společností je poplatek za vystavení letenky nerefundovatelný. Pokud se klient nachází v zahraničí a má zájem změnit zpáteční let, může tak učinit přímo v nejbližším zastoupení letecké společnosti. Pokud je požádána společnost Pelikán o zajištění změny letu v čase kratším než 48 hodin před měněným letem, je nutné všechny poplatky spojené s touto změnou uhradit společnosti Pelikán nejpozději do 16. hodiny v den žádosti o změnu.

Pokud měl klient k letence zakoupené pojištění a přeje si ho upravit v souladu s novými termíny letů, je nezbytné, aby v co nejkratším čase kontaktoval Zákaznický servis za účelem změny pojistné dohody.- Změněnou pojistnou smlouvu nelze použít na uplatnění pojistné události, kvůli jejíž klient termíny letů měnil. Pokud aktuální délka pobytu v destinaci, do které klient letí, přesahuje délku původního pobytu, může se cena pojistného oproti původní navýšit. V případě, že si klient pojištění upravit nepřeje, pojistná smlouva bude platná pouze na původní data pobytu a lety uvedené na původní smlouvě.

Storno letenky je možné uskutečnit nejpozději 48 hodin před plánovaným odletem. U nízkonákladových leteckých společností podle podmínek stanovených tímto dopravcem. Storno letenky je možné jen v době otevíracích hodin Pelikán, na základě vyplněného a doručeného storno formuláře do call centra Pelikán. Pelikán si za případné změny na už vystavených letenkách účtuje administrativní poplatek, při stornování už vystavených letenek je to poplatek za vystavení letenky a administrativní poplatek účtován dle aktuálního sazebníku poplatků VOP část G za každou letenku a všechny letenky nízkonákladových leteckých společností, taktéž v případě, že klient při nerefundovatelné letence žádá pouze o vrácení letištních poplatků.

V případě, že klient stornuje letenku, která byla hrazena platební kartou, neuvádí na storno formulář údaje platební karty. Pelikán si v závislosti na důvodu storna letenky účtuje storno poplatek dle aktuálního sazebníku



poplatků VOP v části G a klientovi se po provedení refundace ze strany letecké společnosti na kartu vrátí suma krácená o stornopoplatek / -ků Pelikána.

V případě, že klient bude stornovat letenku, které lety změnila, nebo zrušila letecká společnost a klientovi tato změna nevyhovuje, přičemž zároveň letecká společnost v tomto případě nabídla klientovi jako jednu z možností tzv. Full refund, teda vrácení ceny letenky v plném rozsahu, společnost Pelikán si administrativní poplatek za storno letenky neúčtuje. Uvedené poplatky se účtují k poplatkům stanoveným leteckou společností.

Jakékoliv změny již vystavených letenek nebo storno již vystavených letenek je oprávněna žádat pouze osoba na ní uvedena, a to pouze za sebe. Pokud o storno žádá za dalších spolucestujících nebo o storno žádá jiná osoba než podle předchozí věty, tato musí písemně potvrdit, že je oprávněna k provedení změny či storna vystavené letenky pro všechny uvedené osoby, pro které změnu či storno žádá, a to vzhledem ke skutečnosti, že je jejich zákonným zástupcem, protože osobou zmocněnou k provedení změny nebo storna vystavené letenky těmito osobami, nebo její právo na provedení změny nebo storna letenky vyplývá z pracovněprávních předpisů, resp. jiných právních předpisů.

Pokud má společnost Pelikán důvodné podezření nebo se dozví o skutečnosti, že uvedené oprávnění podle předchozího odstavce tato osoba žádající o změnu či storno letenky od některé dotčené osoby nemá, společnost Pelikán má právo odepřít uskutečnit tuto změnu nebo storno letenky dotčené osoby. V tomto případě je osoba žádající o změnu nebo storno povinna poskytnout dodatečné doklady a informace vyvracející tuto pochybnost.

V případě, že letenka byla papírová, spolu se storno formulářem je třeba doručit i její originál. V případě, že nám doručen nebude, jakákoli refundace je vyloučena.

Pokud je důvodem storna letenky závažný důvod (úmrtí blízkého příbuzného, vážný zdravotní stav, hospitalizace), Pelikán doporučuje, aby klient spolu se storno formulářem doručil také podklady uvedené na zaslaném storno formuláři (originál úmrtního listu, lékařskou zprávu v anglickém jazyce, apod.). Tyto dokumenty, spolu z jeho žádosti o storno budou zaslané letecké společnosti, která může případ individuálně posoudit a klientovi vrátit sumu nad rámec oficiálních podmínek. Pelikán neručí za individuální postup v daných případech a vrácení zbylé sumy. V případě, že klient požadované dokumenty nedodá, Pelikán neručí zato, že u letecké společnosti bude individuální posouzení vyžádané.

Po doručení kompletních podkladů (storno formuláře, papírové letenky, případné zdravotní zprávy v anglickém jazyce, úmrtního listu) proběhne administrativní zpracování v rámci spol. Pelikán a u letecké společnosti. Po vypořádání u letecké společnosti, letecká společnost poukáže peníze Pelikánu, resp. vrátí příslušnou částku na kreditní kartu (pokud byla letenka hrazená tímto způsobem). Klientovi bude zaslán dobropis. Termín vrácení je podmíněný konáním třetí osoby - dopravce resp. dodavatele. Ve všeobecnosti trvá celý proces přibližně 2 měsíce. V případě, že klient

žádá o individuální posouzení ze závažných důvodů a dodá potřebné podklady, vybavení storna může trvat i několik měsíců.

V každém případě při vrácení ceny letenky budou ze strany Pelikán od této ceny odečteny veškeré poplatky podle podmínek tarifu dané letenky, poplatek za vystavení letenky, administrativní poplatky, storno poplatky a manipulační poplatky a klientovi bude vrácena o tyto poplatky snížená cena letenky. Výše administrativního poplatku za spracování platby kreditní kartou závisí od použitého typu kreditní karty a tento poplatek je nerefundovatelný. Klient s tímto postupem Pelikán vyjadruje svůj souhlas. V rezervaci pro jednotlivce není možné měnit jméno a příjmení cestujícího za žádných okolností (výjimkou jsou nízkonákladové letecké společnosti, které změny umožňují za poplatek). Je možné jen vytvořit novou rezervaci podle aktuálních cenových podmínek a podle aktuálních dostupných letů. V případě stornování letenky v den jejího vystavení bude vrácená cena letenky, resp. platba poukazovaná na účet klienta, snížena o poplatek za vystavení letenky a zpracovatelský poplatek účtován dle aktuálního sazebníku poplatků VOP část G. Klient s tímto postupem Pelikán vyjadruje svůj souhlas. Podmínky změny a storna jsou stanoveny ke každé letence zvlášť a není možné je ze strany společnosti Pelikán ovlivnit. Společnost Pelikán si za případné změny na již vystavených letenkách účtuje administrativní poplatek účtován dle aktuálního sazebníku poplatků VOP část G. Pokud se klient nachází v zahraničí a má zájem změnit zpáteční let, může tak učinit prostřednictvím letecké společnosti. V případě, že klient o změnu požádá společnost Pelikán, bude si tato účtovat poplatek účtován dle aktuálního sazebníku poplatků VOP část G.

Podle oficiálních storno podmínek letecké společnosti je možné postupovat v případě, že storno letenky je uskutečněno nejpozději 48 hodin před plánovaným odletem. Pokud klient žádá o storno později než 24 hodin před odletem, nebo poté, kdy nestihl let tzv. no show, pak je možné leteckou společnost požádat pouze o vrácení letištních poplatků. Je plně v její kompetenci, zda žádosti vyhoví. Pokud má klient zájem o storno letenky nízkonákladové letecké společnosti, je nutné, aby kontaktoval přímo leteckou společnost na základě jejích podmínek.

V případě, že dojde k zrušení letů leteckou společností, a ta uzná plnou refundaci ceny letenky a letištních poplatků, bude klientovi účtován administrativní poplatek Pelikán dle aktuálního sazebníku poplatků VOP část G na jednu letenku.

7. U vybraného letu má klient možnost si přímo rezervovat sedadlo v letadle. Ne všechny letecké společnosti a ne všechny lety a pro všechny tarify umožňují automaticky si dopředu rezervovat místo v letadle. V případě, že rezervaci místa letecký přepravce povoluje a rezervace bude úspěšná, si klient rezervaci místa může přikontrolovat po ukončení celé rezervace na v sekci Správa objednávky, kde do kolonky "Rezervační kód:" zadá svůj rezervační kód a do kolonky "Příjmení:" zadá svoje příjmení, resp. příjmení cestujícího.

8. Klient má také možnost požádat o speciální druh jídla. Ne všechny

letecké společnosti poskytují všechny druhy jídel, které jsou v nabídce na rezervačním portálu spol. Pelikán, resp. portálu obchodního partnera, nabízejícího služby společnosti Pelikán. Jídlo, které si klient vybere, bude vyžádané a v případě, že letecká společnost toto jídlo poskytuje v rámci servisu na palubě, bude klientovi potvrzené. V případě, že letecká společnost toto jídlo neposkytuje, nebude vybrané jídlo potvrzené a je nutné, aby klient kontaktoval Zákaznický servis. Zda letecká společnost jídlo potvrdila nebo zamítla a z jakého důvodu, si klient může zkontrolovat po ukončení rezervace na [www.viewtrip.com](http://www.viewtrip.com), kde do kolonky "Číslo rezervace" zadá svůj rezervační kód a do kolonky "Příjmení cestujícího" zadá svoje příjmení, resp. příjmení cestujícího bez diakritiky. Potvrzení nebo zamítnutí požadovaného jídla je na této stránce viditelné nejpozději do 24 hodin od vytvoření rezervace.

9. V případě vyžádání speciálních služeb jako je přeprava zvířat, sportovního náčiní atd. Pelikán nemůže garantovat jejich potvrzení. Klient se zavazuje dodat všechny podklady vyžádané leteckou společností v zájmu potvrzení dané služby. Pelikán doporučuje klientům, aby v případě, že potvrzení speciální služby má přímý vliv na jejich vycestování, uhradili rezervované produkty až po potvrzení poskytnutí služeb leteckou společností. Pelikán nemůže garantovat, že speciální služby budou potvrzeny v čase platnosti objednávky a její ceny. Doporučujeme, aby si klient nechal dostatečný časový prostor na vyžádání, úhradu a potvrzení speciální služby tak, aby byly z jeho strany splněny všechny podmínky (specifikace služby, zaslání kompletních informací k jejímu vyžádání, úhrada poplatků za speciální službu apod.) nejpozději 72 hodin před začátkem poskytování služby. V případě, že klient službu uhradí a služba nebude poskytnuta, storno letenky se řídí oficiálními podmínkami letecké společnosti platnými pro daný tarif. Pelikán upozorňuje klienty, že v případě, že jejich letenka obsahuje destinaci Botswana, Kamerun, Mosambik, Namibie, Tanzanie, Jihoafrická republika, Zambie nebo Zimbabwe, Pelikán vyžádání speciální služby přepravy jakýchkoli zbraní neposkytuje.

10. Všechny dodatečně vyžádané a zakoupené služby leteckého přepravce, jako jsou přeprava zvířat, rezervace konkrétního sedadla v letadle, přeprava hudebního nástroje či sportovních potřeb, ale také jakékoliv dodatečně zakoupené zavazadlo atd. se při změně a stornu letenky, ke které byly objednány, řídí všeobecnými přepravními podmínkami konkrétního přepravce. Společnost Pelikán je v tomto případě klientovi nápomocná při vyřizování změny/storna letenky včetně jejich dopadu na poskytnutí speciální služby, avšak nemůže garantovat potvrzení jejího přesunu na změněný let, případně refundaci speciální služby v případě neposkytnutí služby ze strany přepravce, a to ani v případě změny/storna ze strany leteckého přepravce. Za případné škody vzniklé klientovi neposkytnutím speciální služby ze strany přepravce při změně/stornu letenky společnost Pelikán nezodpovídá.

11. Zrušení letů a změna letového řádu: Letecká společnost má právo na úpravy letového řádu. Pelikán tyto změny nemůže v žádném případě ovlivnit a neodpovídá za případné způsobené škody klientům, které byly způsobeny takovými změnami v rezervacích.

Společnost Pelikán může klienta o zrušení letu či změně letového řádu v jeho letence informovat buď e-mailem, telefonicky nebo formou SMS, pokud klient uvedl jako telefonický kontakt číslo mobilního telefonu. V případě informování formou SMS zprávy nelze na tuto SMS odpovědět odesláním SMS, taková odpověď nebude společnosti Pelikán doručena. Klient může Pelikán kontaktovat mailem nebo telefonicky na kontaktních adresách a číslech uvedených na portálu [www.pelikan.cz](http://www.pelikan.cz) v záložce Kontakty.

Společnost Pelikán nemusí být informována o všech změnách v úpravách letového řádu letecké společnosti, které mají dopad na konkrétní klientovu letenku, a v těchto případech neodpovídá za včasnost a přesnost informování. Společnost Pelikán tyto změny neví v žádném případě ovlivnit a neodpovídá za případné škody způsobené klientovi, které byly způsobeny takovými změnami v zakoupených letenkách. Odpovídá za ně plně příslušná letecká společnost.

Doporučujeme však klientovi zkontrolovat časy odletů na vystavené letence přímo u letecké společnosti nebo na tel. č. +420 226 200 777 během otevíracích hodin zákaznického servisu, a to 6-24 hodin před každým plánovaným odletem pro případ, že by letecká společnost lety změnila nebo zrušila. Mimo otevírací hodiny zákaznického servisu je lety třeba ověřit přímo u letecké společnosti. Alternativně si může klient zkontrolovat rezervace a letenky jiných než nízkonákladových leteckých společností na stránce <https://www.pelikan.cz/kontrola-rezervace>, kde zadá svůj rezervační kód a své příjmení, resp. příjmení cestujícího bez diakritiky.

12. Vyplněním údajů a dokončením rezervace klient prohlašuje, že se s uvedenými všeobecnými podmínkami obeznámil, porozuměl jim a v plném rozsahu s nimi souhlasí.

## **RADY A DOPORUČENÍ PRO CESTUJÍCÍ**

### **Přestup v USA**

Při přestupu v USA je nutné počítat s tím, že USA nemá tzv. tranzitní zónu. To znamená, že hned při prvním příletu do USA je každý jeden cestující povinen vystoupit z letadla, projít imigrační kontrolou, vybrat si zavazadla, znovu ji "zacheckovat" a následně se dostavit na aktuální "gate" k odletu. Pokud Váš let vypadá například následovně: VÍDEŇ-FRANKFURT/FRANKFURT-MIAMI/MIAMI-MEXICO a zpět, nebo i VÍDEŇ-LONDÝN/LONDÝN-NEW YORK/NEW YORK-Savannah a zpět, je nutné počítat s tím, že na prvním přestupu v USA bude nutné absolvovat imigrační kontrolu a výběr a znovu "zacheckování" zavazadel. Při cestě zpět je pasažér v případě, že odlet, resp. první nástupní místo je z USA (což je uvedeném příkladu odlet ze Savannah přes New York) zacheckovány na celou cestu, takže v New Yorku bude pasažér pouze přepravován přes území a nebude nutné absolvovat další kontrolu. V případě prvním, kdy zpáteční cesta začíná mimo USA a v USA je nutný přestup, čeká pasažéra stejný postup jako na cestě do destinace, to znamená opět imigrační kontrola a opět vyzvednutí a opětovné zacheckování zavazadel.

Letecká společnost a ani naše společnost nevedí ovlivnit případné zdržení na imigrační kontrole. Letenky, které jsou klientům nabízeny počítají s tím, že klient musí projít imigrační kontrolou ale nepočítají s případnými nestandardními situacemi a proto nejsou odpovědné za případné zmeškané lety pasažérů a ani za případné škody, které jim vzniknou.

Tranzitní víza se vyřizují pomocí elektronického formuláře "ESTA" s úhradou poplatku za vyřízení platební kartou ve výši do cca 15 USD.

## **ESTA FORMULÁŘ**

### **Přestup v Rusku**

V případě, že jste se rozhodli pro rezervaci a nákup letenky do Běloruska nebo do Kazachstánu přes Moskvu s přestupem na letišti Sheremetyovo, chtěli bychom Vás upozornit na povinnost vybavení tranzitních (přestupových) víz do Ruska. V případě cestování do jiných zemí s přestupem v Moskvě je třeba vybavit přestupné (průjezdní) víza v takovém případě, pokud během přestupu měníte letiště - například SHEREMETYOVO - DOMODEDOVO, nebo SHEREMETYOVO - Vnukovo, a také v případě, jestliže se během přestupu přesouváte z příletového terminálu na jiný odletový terminál a opouštíte tranzitní prostor.

Více přesných informací doporučujeme přečíst si přímo na stránkách Ministerstva zahraničních věcí v části Cestovní a konzulární info, kde si podle zvolené země ověříte nejpřesnější informace podmínek pro vstup do konkrétní země spolu s informací o povinnosti vybavení víz do tranzitní nebo cílové země.

## **III. Všeobecné smluvní podmínky pro prodej letenek nízkonákladových leteckých společností**

### **I. Definice**

**1. LETENKA** - je smlouva mezi klientem a leteckou společností o zabezpečení přepravy cestujícího a jeho zavazadel a případně dalších služeb spojených s touto přepravou podle údajů na ní. Okamžikem úhrady za letenku klient automaticky dobrovolně souhlasí s touto smlouvou a s jejími podmínkami, s podmínkami tarifu, za který si letenku rezervoval, a tedy i podmínkami pro storno a případné změny na letence. Smlouva je uzavřena až vystavením / zakoupením letenky u konkrétního leteckého přepravce, o čem je klient informován prostřednictvím elektronické pošty. Aktuální podmínky takové smlouvy se nacházejí přímo na stránkách konkrétního přepravce.

Společnost Pelikán v zásadě v tomto procesu vystupuje pouze jako platební místo, ve kterém klient předá Pelikánu celkovou kupní cenu letenky, a následně Pelikán hradí cenu leteckému přepravci, jehož služby si klient zvolil. Za případné škody způsobené klientovi z důvodu neuskutečnění přepravy zaviněného leteckou společností nebo jinou stranou společnost Pelikán neodpovídá. Je za ně plně odpovědná letecká společnost jako letecký přepravce.

**2. ELEKTRONICKÁ LETENKA** - údaj v elektronickém systému leteckých společností, ve kterém jsou bezpečně uloženy všechny detaily letu. Elektronickou letenku není nutné mít s sebou za účelem vykonání check-inu na letišti. Pelikán však doporučuje klientům mít potvrzení o elektronické letence, a to zejména v případech, kdy klient cestuje do země, kde je podmínkou pro vstup vízum resp. kde je délka pobytu bez víza je omezena na určité období. Potvrzení o zakoupení elektronické letenky zasílá buď Pelikán nebo přímo letecký přepravce.

**3. NÍZKONÁKLADOVÝ LETECKÝ DOPRAVCE** – letecká společnost, která zpravidla poskytuje během přepravy pasažérů nižší komfort oproti klasickým leteckým přepravcům, ale zároveň za zpravidla nižší ceny. Může se prezentovat i jako tzv. lowcost carrier nebo lowcost. V základní ceně letenky nemá cestující většinou zahrnutých řadu služeb, jako např. zavazadla do podpalubí, službu airport check-in, jídlo a nápoje na palubě apod. Poskytuje zejména přepravu z bodu A do bodu B a neposkytuje přestupní lety, při nichž by automaticky přesunula klientovu zavazadla z prvního letu na let navazující. Většinou neumožňuje nezávazné rezervace letenek, cestující je povinen zvolenou letenku zaplatit okamžitě při objednávce podle pokynů. Až do momentu vystavení / zakoupení letenky zaměstnancům Pelikána není klientovi garantováno uzavření přepravní smlouvy na vybrané spojení ani jeho cena, která se může změnit. Mezi nízkonákladových leteckých dopravců patří především letecké společnosti: Ryanair, Wizzair, Easyjet, Vueling, Norwegian, Germanwings, Transavia a i.

**4. CHECK-IN** – povinná registrace cestujícího na cestu nebo její část operovanou aeroliniemi podle údajů na letence. K registraci vyžadují letečtí dopravci platné a aktuální údaje z cestovního dokladu cestujícího, který při cestě použije. Podle legislativy cílového státu, do kterého cestující cestuje, se vyžadují údaje z občanského průkazu nebo z cestovního pasu. Může být online check-in (elektronický) nebo airport check-in (na letišti). Výsledkem je vydání palubního lístku.

**5. ONLINE CHECK-IN** – elektronická registrace cestujícího na cestu nebo její část podle letenky provedena v době před odletem stanoveném leteckým přepravcem, zpravidla přes webovou stránku leteckého dopravce operujícího let, na který se cestující registruje. Online check-in, který si cestující provádí sám, bývá bezplatný. Výsledkem je vygenerování palubního lístku (případně více kusů palubních lístků), který je třeba mít v tištěné podobě s sebou na letišti před odletem.

**6. AIRPORT CHECK-IN** – registrace cestujícího na cestu nebo její část podle letenky provedena pár hodin před odletem podle pravidel leteckého dopravce na letišti na příslušném přepážky přihlášení k přepravě leteckého dopravce zaměstnancům leteckého dopravce nebo jím pověřenou osobou, případně v automatu nacházejícím se v prostorách určeného terminálu odletového letiště. Airport check-in je nízkonákladovými leteckými dopravci zpravidla zpoplatněn, přičemž poplatky se pohybují až do výše 2000CZK / osobu / let podle podmínek konkrétního nízkonákladového leteckého dopravce. Pro některé lety může být airport check-in výjimečně bez poplatku, podmínky si stanoví konkrétní nízkonákladový letecký dopravce.

**7. PALUBNÍ LÍSTEK** – doklad vytisknutý z tiskárny z domu nebo vydaný při AIRPORT CHECK IN na letišti, který je nutné fyzicky mít s sebou vždy při odletu. Je výsledkem registrace se na příslušný let. Bez palubního lístku bude cestujícímu odepřen nástup na cestu a poskytnutí dopravních služeb podle přepravní smlouvy. Výjimečně může letecký přepravce povolit nástup na palubu, pokud se cestující prokáže platným palubním lístkem v mobilním zařízení. Na palubním lístku je zpravidla uveden čas začátku nástupu do letadla (Gate opens) a čas, kdy se nástup do letadla uzavírá (Gate closes). Po uzavření nástupu do letadla již není cestujícím, kteří se na palubě nenacházejí, dovoleno na palubu letadla vstoupit. V případě, že je cestující státním příslušníkem země, která není v době letu členem Evropské unie nebo Evropské hospodářského prostoru, bez ohledu na vízovou povinnost si je povinen před příchodem k nástupní bráně (gate) nechat skontrolovat svoje cestovní doklady na registračním pultu (Visa / Document Check Desk), následkem čehož mu bude palubní lístek označený a splní jednu z podmínek vstupu na palubu.

**8. CENA LETENKY** - cena vybraných přepravních leteckých služeb. Cena sestává zpravidla z přepravního (tzv. Fare), letištních poplatků a servisního poplatku společnosti Pelikán. Její uhrazení je podmínkou vystavení letenky. Cena letenky se hradí buď v celkové výši společnosti Pelikán nebo částečně společnosti Pelikán a částečně leteckému přepravci - o použití jedné z těchto alternativ rozhoduje společnost Pelikán.

**9. LETIŠTNÍ POPLATKY** - poplatky vybírané městem, státem nebo zemí související s odbavením cestujícího při odletu, přestupu či příletu. Obvykle se tento poplatek vybírá současně s přepravným při úhradě ceny letenky, v některých případech se však platí určité letištní poplatky zpravidla v lokální měně v hotovosti přímo na letišti před odletem na zpáteční cestě a nejsou zahrnuty v ceně letenky při nákupu od společnosti Pelikán (zejména v případě některých zemí Asie, Afriky a Jižní Ameriky).

**10. SERVISNÍ POPLATEK SPOLEČNOSTI PELIKÁN** – poplatek, který je součástí ceny objednávky letenky a který zahrnuje poskytnutí komplexních služeb společnosti Pelikán.

**11. Dodatečné informace o cestujících** - APIS (Advance Passenger Information System)

Na základě vnitrostátních právních předpisů cílových států vyžadují některé letecké společnosti při letech do zemí jako např. USA, Kanada, Velká Británie, Qatar, Ruská federace apod. vkládání dodatečných údajů o cestujících do rezervací před odletem. Jedná se o údaje jako číslo pasu (příp. Občanského průkazu), státní příslušnost cestujícího, datum narození, země vydání a expirace cestovního dokladu. Tyto údaje musí být povinně cestujícím letecké společnosti uvedené před odletem. V zájmu bezproblémového průběhu letu tak vstupu do zemí je důležité, aby poskytované údaje byly přesné a pravdivé. Za správnost údajů odpovídá cestující. Tyto údaje každého cestujícího musí být oznámeny letecké společnosti nebo společnosti Pelikán, která tyto údaje letecké společnosti předá, a to hned po zakoupení letenky před odletem v aplikaci Kontrola rezervace na: <https://www.pelikan.cz/kontrola-rezervace> nejpozději 3

dny před odletem. V případě, že je letenka zakoupena méně než 3 dny před odletem, je klient povinen vložit tyto údaje ihned po obdržení letenky prostřednictvím elektronické pošty. V případě, že jsou tyto informace pro vstup do cílové země, nebo pro tranzitní zemi povinné, zpravidla klientovi nebude umožněn check in, pokud tyto informace nebudou v systému vloženy. Doporučujeme klientům si tyto informace do svých rezervací vložit co nejdříve před odletem.

## **II. Podmínky a způsob objednávky letenek nízkonákladových leteckých přepravců**

1. Společnost Pelikán provozuje **online informační systém** na portálu <http://www.pelikan.cz/> resp. portálu obchodního partnera nabízejícího služby společnosti Pelikán, prostřednictvím kterého má klient možnost vyhledat aktuální dostupné letecké spojení podle zadaných požadavků v objednávkovém formuláři (místo odletu do požadované destinace, datum odletu, místo, odkud si klient přeje vrátit se, datum odletu apod.) a zároveň si na jemu vyhovujícím a vybraném spojení místo zakoupit. Tímto způsobem je možné objednat a zakoupit i letenky nízkonákladových leteckých přepravců.
2. Klient má možnost prohlížet si přes online informační systém aktuální dostupnost leteckých spojení a aktuální ceny letenek a s nimi souvisejících služeb 24 hodin denně. V případě technického výpadku tohoto systému nebo systému leteckých přepravců, na které je informační systém společnosti Pelikán napojen, může být zobrazování dostupných leteckých spojení dočasně omezeno nebo zcela vyloučeno. V tomto případě společnost Pelikán neodpovídá za škody způsobené klientovi v důsledku výpadku systému a nemožnosti vyhledat, objednat a zakoupit letenky.
3. Pokud má klient zájem o vypracování nezávazné nabídky letů agentem Zákaznického servisu, svůj požadavek může zaslat buď formou kontaktu ze záložky kontakty, nebo z vlastní emailové adresy, či telefonicky na kontaktních telefonních linkách. Následně po odsouhlasení nezávazné nabídky klientům, která je považována za tzv. offline objednávku letenek, agent zašle klientovi elektronicky e-mailem podklady k platbě za klientem zvolené produkty.
4. Společnost Pelikán umožňuje klientům úhradu offline objednávky letenek nízkonákladových leteckých přepravců. V těchto případech však společnost Pelikán negarantuje, že klientům zvolené letenky a s nimi související služby budou po klientově úhradě dostupné v příslušné cenové hladině, ve které byly při zaslání nezávazné nabídky klientovi a následné offline objednávce ze strany klienta, nebo zda bude vůbec možné letenky na požadované trase vystavit vzhledem k možnosti změny dostupnosti volných míst v letadle na vybraných letech. Klient je proto s tímto zvýšeným rizikem při výběru offline objednávky srozuměn a svým výběrem s ním souhlasí. Pokud jsou po úhradě offline objednávky vybrané letenky v uhrazené cenové hladině dostupné, společnost Pelikán klientovi vystaveny letenky zašle prostřednictvím elektronické pošty na v objednávce uvedenou emailovou adresu. Pokud dojde ke změně ceny nebo dostupnosti služeb, klientům zvolené letenky a s nimi související



služby nemusí být společností Pelikán vystaveny. V tomto případě společnost Pelikán klienta co nejdříve během provozní doby kontaktuje, se situací ho seznámí a nabídne mu možnosti řešení. V případě, že klientovi nevyhovuje ani jedna z nabízených alternativ, společnost Pelikán celou obdržanou platbu klientovi vrátí zpět na účet, ze kterého byla příslušná objednávka hrazena. Klient nemá nárok na náhradu škody, která mu v souvislosti s nenarušený letenek v důsledku těchto skutečností vznikla.

5. Klient je vždy povinen před úhradou zvolených letenek a dalších služeb k nim uvedených v online nebo offline objednávce zkontrolovat, zda jsou všechny uvedené údaje uvedeny správně, úplně a bezchybně, a to především:

- 1) jméno a příjmení ve formátu v jakém jsou uvedeny v platném cestovním dokladu, na který bude pasažer cestovat, a pohlaví všech cestujících
- 2) místo odletu a návratu stejně tak případné přestupní místa
- 3) datum odletu a návratu
- 4) časy letů včetně času pro přestup (časy jsou vždy uváděny v aktuální časové zóně uvedeného místa, ať již odletu nebo příletu jednotlivých letů)
- 5) zvolený nízkonákladový letecký přepravce
- 6) telefonický a emailový kontakt na vybraného cestujícího
- 7) datum narození všech cestujících, pokud je uvedeno
- 8) ostatní údaje týkající se např. výběru zavazadel zahrnutých v letence pro jednotlivé cestující apod.
- 9) výběr dalších služeb k letence jako např. cestovní pojištění apod.
- 10) údaje z platného cestovního dokladu, pokud je pro úspěšné vytvoření rezervace, resp. nákupu letenky vyžadován.

6. Je nezbytné, aby byly všechny osobní údaje vyplněny pravdivě a správně. Tyto informace slouží k identifikaci klienta a jeho rezervace v následné komunikaci. V případě jakýchkoliv nesrovnalostí je povinen kontaktovat společnost Pelikán písemně e-mailem, nebo telefonicky. Za nesrovnalosti se pokládá i nesprávně uvedené jméno a příjmení a pohlaví, resp. pokud je křestní jméno uvedeno jako příjmení a opačně, nebo uvedení akademického titulu. V případě, že letecká společnost vyžaduje pro vystavení letenky doplnění dalších dokumentů (číslo pasu, občanského průkazu, číslo mílové karty konkrétní letecké společnosti, kopie občanského průkazu, kopie pasu, číslo kreditní karty), bude o tom klient informován telefonicky nebo e-mailem na poskytnutou e-mailovou adresu, popř. telefonní číslo. Vyplněním údajů a dokončením objednávky je klient seznámen se zpracováním poskytnutých osobních údajů za účelem vystavení letenky a služeb s ní souvisejících. V případě uvedení nepravdivých resp. neúplných údajů si Pelikan vyhrazuje právo na náhradu jakýchkoliv škod způsobených uvedením nepravdivých údajů v plné výši. V tomto případě Pelikán nenese žádnou odpovědnost za škody, které by klientovi v důsledku poskytnutí nepravdivých nebo neúplných údajů vznikly.

7. Pokud se klient rozhodl zakoupit ním vybrané letenky nízkonákladových leteckých přepravců a s nimi související služby, vybere si z dostupných způsobů platby a vybrané služby v příslušné celkové částce zaplatí.
8. Nízkonákladoví dopravci zpravidla neumožňují rezervaci letenky, proto je podmínkou nákupu letenky okamžitá úspěšná platba celkové ceny objednávky provedena v rámci online objednávky jako její poslední krok.
9. V případě, že je platba připsána na účet společnosti Pelikán okamžitě při online objednávce a včas, letenky a s nimi související služby budou po ověření jejich dostupnosti u dodavatelů klientovi vystaveny / zakoupeny a zaslány prostřednictvím elektronické pošty na v objednávce uvedenou e-mailovou adresu. Letenky jsou zasílány nejpozději 14 dní před plánovaným odletem.
10. Ve výjimečných případech, kdy může při online objednávce dojít k technickému výpadku na stránce nízkonákladového přepravce, nebo pokud klient při online objednávce a ihned po ní následující platbě nedodrží maximální dobu, kterou je limitováno uskutečnění platby, dále pokud dojde v průběhu online objednávky k vyprodání příslušné cenové hladiny letenek, nebo vznikne důvodné podezření, že došlo ke zneužití platební karty, kterou klient letenky platí apod., klientům zvolené letenky a s nimi související služby nemusí být společností Pelikán vystaveny / zakoupeny. V tomto případě společnost Pelikán klienta co nejdříve kontaktuje, se situací ho seznámí a nabídne mu možnosti řešení. V případě, že klientovi nevyhovuje ani jedna z nabízených alternativ, společnost Pelikán celou obdrženou platbu klientovi vrátí zpět na účet, ze kterého byla příslušná objednávka letenek hrazena. Klient nemá nárok na náhradu škody, která mu v souvislosti s nenarušením letenek v důsledku těchto výjimečných skutečností vznikla.

### **III. Změny, storno a refundace letenek nízkonákladových leteckých přepravců**

1. Po vystavení letenky podléhají všechny změny týkající se letenek nízkonákladových leteckých přepravců a storno těchto letenek podmínkám tarifu stanovenými nízkonákladovou leteckou společností k dané letence, se kterými je klient povinen se seznámit před úhradou a vystavením letenky. Podmínky jsou také dostupné během online objednávky letenek.
2. Podmínky letenky dodává přímo nízkonákladový letecký přepravce s výjimkou některých nízkonákladových leteckých společností výhradně v jazyce anglickém. Nelze je klientovi zobrazit v jazyce českém, nebo jiném. V případě, že klient podmínkám nerozumí, nebo se mu nezobrazily, doporučujeme mu ještě před úhradou objednávky kontaktovat náš Zákaznický servis.

3. Podmínky změny a storna jsou stanoveny ke každé letence zvlášť a není možné je ze strany společnosti Pelikán ovlivnit. Letenky nízkonákladových leteckých společností jsou v zásadě nevratné.

4. Změny a storna ze strany klienta na již vystavených letenkách nízkonákladových dopravců mohou být zpravidla zajištěno přímo nízkonákladovým leteckým přepravcem, jehož letenku si klient zakoupil, nebo společností Pelikán, podle toho, jak si klient zvolí. V případě pochybností se klient může obrátit na Zákaznický servis společnosti Pelikán, kde mu bude možnost zajištění změny či storna ověřena.

5. Pokud má být změna či storno vystavené letenky zajištěna společností Pelikán a týká se pouze jednoho cestujícího, je oprávněn o tuto změnu či storno požádat pouze tento konkrétní cestující. Pokud o změnu nebo storno žádá jiná osoba, případně se změna či storno dotýkají více osob uvedených na letenkách, o jakékoli změny na již vystavených letenkách nebo storno již vystavených letenek pro dotčené osoby může žádat pouze osoba, která je oprávněna k provedení změny nebo storna vystavené letenky, a to vzhledem ke skutečnosti, že je zákonným zástupcem dotčených osob nebo je jimi zmocněná k provedení této změny nebo storna vystavené letenky nebo její právo na provedení změny nebo storna vystavené letenky vyplývá z pracovněprávních předpisů, resp. jiných právních předpisů. Pokud má společnost Pelikán podezření nebo se dozví o skutečnosti, že uvedené oprávnění k provedení změny nebo storna vystavené letenky od některé dotčené osoby, která je oprávněna využít letenku a s ní spojené služby nízkonákladového leteckého přepravce, tato osoba nemá, společnost Pelikán má právo odeprít uskutečnit tuto změnu nebo storno vystavené letenky.

6. Společnost Pelikán si za případné změny a storna na již vystavených letenkách, které zajišťuje na žádost klienta, účtuje administrativní poplatek, který je účtován dle aktuálního sazebníku poplatků VOP část G.

7. Servisní poplatek společnosti Pelikán je při stornu letenek nevratný, a to ani pokud došlo ke zrušení či změně letů ze strany nízkonákladového leteckého přepravce.

8. Pokud společnost Pelikán může zajistit změnu na letenkách nízkonákladových leteckých přepravců a je o zajištění změny letu klientům požádána v čase kratším než 48 hodin před měněným letem nebo novým letem, na který se má změna uskutečnit, je nezbytné všechny poplatky spojené s touto změnou uhradit společnosti Pelikán tak, aby byly na její účet připsány nejpozději do termínu splatnosti uvedeného na pokynech na platbu zaslaných e-mailem. Pokud klient nestihne poplatky uhradit tak, aby tento termín splnil, změna nemusí být společností Pelikán provedena. V tom případě klient může o změnu požádat pouze přímo nízkonákladového leteckého přepravce, který daný let operuje - pokud si klient není jistý, zda byla platba poplatků spojených se změnou společnosti Pelikán připsána včas, informuje se ve společnosti Pelikán. Klient nemá nárok na náhradu škody, která mu v souvislosti s nedodržením termínu splatnosti pro uskutečnění změny na letenkách vznikla.

9. Pokud společnost Pelikán může zajistit storno letenek nízkonákladových leteckých společností a je o storno požádána na základě řádně vyplněného, podepsaného a včas doručeného storno formuláře prostřednictvím elektronické pošty na [letenky@pelikan.cz](mailto:letenky@pelikan.cz) nebo písemně na adresu Náměstí SNP 6, 811 06 Bratislava, storno bude provedeno podle podmínek stornovaných letenek.

10. Pokud společnost Pelikán může zajistit storno letenek nízkonákladových leteckých společností a důvodem storna letenky je závažný důvod (např. Úmrtí cestujícího, jeho blízké osoby), společnost Pelikán doporučuje, aby klient spolu se storno formulářem doručil také podklady uvedené na zaslaném storno formuláři (úředně ověřenou kopii úmrtního listu, lékařskou zprávu v anglickém jazyce, atd.). Tyto spolu s jeho žádostí o storno budou zaslány nízkonákladovému leteckému přepravci, který může případ individuálně posoudit a klientovi vrátit částku i nad rámec oficiálních podmínek. Společnost Pelikán neručí za individuální postup v daných případech a vrácení zvýšené částky. V případě, že klient požadované doklady nedodá, Pelikán neručí za to, že u letecké společnosti bude o individuální posouzení žádané.

11. Po obdržení kompletních podkladů pro storno letenky (storno formuláře, případně zdravotní zprávy v anglickém jazyce, úmrtního listu a i.) Proběhne administrativní zpracování v rámci společnosti Pelikán a u nízkonákladového leteckého přepravce. Nízkonákladový letecký přepravce zpravidla poukáže refundovanou částku společnosti Pelikán resp. v případě, že byla část ceny letenky hrazena tomuto přepravci klientovou platební kartou, vrátí příslušnou částku na tuto platební kartu. Klientovi bude prostřednictvím elektronické pošty zaslán dobropis. Termín úplného uskutečnění refundace je podmíněn řízením tohoto přepravce, obecně trvá celý proces přibližně 2 měsíce. V případě, že klient žádá o individuální posouzení ze závažných důvodů a dodá potřebné podklady, vybavení storna může trvat i několik měsíců. Společnost Pelikán nemá možnost zásadním způsobem ovlivnit délku trvání tohoto procesu.

12. V případě, že klient stornuje letenku, která byla hrazena platební kartou, bude storno letenky zpracováno až po úhradě příslušného storno poplatku ze strany klienta Pelikána dle Sazebníku poplatků.

13. Nízkonákladový letecký přepravce má na úpravy svého letového řádu nárok na základě přepravních podmínek, se kterými byl klient povinen seznámit se před úhradou a vystavením letenky, je však povinen cestující o těchto změnách včas informovat. V případě, že se nízkonákladový letecký přepravce rozhodne změnit svůj letový plán a tato skutečnost má za následek změny v letence zakoupené klientem, klient je informován ze strany tohoto přepravce nebo ze strany společnosti Pelikán a jsou mu nabídnuty alternativy. Společnost Pelikán nemusí být informována o všech změnách v úpravách letového řádu nízkonákladového leteckého přepravce, které mají dopad na konkrétní letenky a v těchto případech neodpovídá za včasnost a přesnost informování. Společnost Pelikán tyto změny neví v žádném případě ovlivnit a neodpovídá za případné škody způsobené klientovi, které byly způsobeny takovými změnami v zakoupených letenkách. Odpovídá za ně plně příslušný nízkonákladový

letecký přepravce. Informace o společných pravidlech systému náhrad a pomoci cestujícím při odepření nástupu do letadla, v případě zrušení nebo významného zpoždění letů ustanovených Evropským parlamentem a Radou Evropské unie se dozvíte na tel. čísle 00 800 67891011 nebo ve více jazycích zde: [http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm)

#### **IV Další volitelné služby k letenkám nízkonákladových leteckých přepravců**

1. Volitelné služby jsou dodatečné služby související s lety, které jsou nabízeny vybranými nízkonákladovými leteckými přepravci a / nebo jakoukoli jinou třetí stranou, např. zavazadla do podpalubí, výběr upřednostňovaného místa, prioritní nástup na palubu, asistence pro imobilní cestující, přeprava sportovního nářadí apod. Poplatek za poskytování volitelných služeb není zahrnut v ceně letenky. Pekař nemůže zajištění těchto služeb garantovat a není jejich vybavení povinen poskytnout. Po individuální dohodě je však možné poskytnout asistenci při vyřizování těchto služeb za poplatek, který bude klientovi individuálně vypočtený v závislosti na konkrétní službě, nízkonákladového leteckého přepravce, data letu, destinací atd. Klient je povinen dodat všechny podklady vyžádané nízkonákladovým leteckým přepravcem ve vlastním zájmu o zajištění volitelné služby.

2. Nízkonákladoví dopravci zpravidla neumožňují klientovi předem požádat o speciální druh jídla, protože v ceně letenky nejsou jídlo ani nápoje během letu zahrnuty a lze je zakoupit pouze za poplatky stanovené tímto dopravcem přímo na palubě konkrétního letu.

3. Nízkonákladoví dopravci v zásadě nepřevážují zvířata, výjimku mohou tvořit asistenční psi a jiná zvířata specifikované konkrétním přepravcem v přepravních podmínkách.

4. Klientovi doporučujeme zkontrolovat si časy odletů na vystavené letence přímo u nízkonákladového leteckého přepravce nebo na tel. č. +420 226 200 777 během otevíracích hodin zákaznického servisu, a to 3 dny před každým plánovaným odletem pro případ, že by přepravce lety změnil nebo zrušil. Mimo otevírací hodiny zákaznického servisu je lety možné ověřit přímo u konkrétního přepravce.

#### **V. Speciální podmínky pro letenky nízkonákladových přepravců Wizzair, Ryanair a Laudamotion**

1. V případě letenek nízkonákladového leteckého přepravce Wizzair mají tyto podmínky přednost před ostatními podmínkami těchto VOP. Pokud není některá oblast upravena, na letenky se vztahují příslušná všeobecná ustanovení pro letenky nízkonákladových leteckých přepravců, případně další příslušné části těchto VOP.

2. Pokud klient objednává online letenky Wizzair pro 2 a více osob a datum odletu je minimálně 60 dní ode dne objednávky, stačí, když při online objednávce zadá pouze jméno a příjmení jednoho z cestujících,

který v době letu dosáhne věku minimálně 16 let. Do takové objednávky je kromě zavazadel možné okamžitě zahrnout i jiné doplňkové služby, konkrétně priority boarding a seating, ale i služby Prémiového zákaznického servisu a pojištění letenek. Pokud klient tuto objednávku uhradí, objednávka bude dokončena. Jména a příjmení zbylých cestujících musí klient dodat do Pelikánem stanovené doby od úspěšné úhrady objednávky. O době, do kdy má klient dodat jména a příjmení zbylých cestujících, je klient vždy informován během objednávky a odesláním objednávky s ní souhlasí. Za těchto podmínek má klient garantovanou cenu letenek. Pojistná smlouva bude klientovi zaslána po dodání zbylých jmen a příjmení cestujících.

3. Až do dodání jména a příjmení všech cestujících může klient celou objednávku stornovat, kdy mu bude vrácená částka zaplacená za objednávku těchto letenek snížena o poplatek Pelikánu při stornování podle Sazebníku poplatků těchto VOP. Klient také může do stejné doby změnit jméno a příjmení už v objednávce zadaného cestujícího, a to bez jakéhokoliv poplatku.

4. Pokud klient jméno a příjmení zbývajících cestujících do 48 hodin od úhrady objednávky letenek Pelikánu nedodá, Pelikán klientovi negarantuje cenu letenek uvedenou v objednávce a klient musí v případě zvýšení ceny letenek buď rozdíl doplatit, nebo může letenky stornovat, avšak za podmínek Pelikánu. Všechny doplňkové letenkové služby a pojištění jsou navázány na objednávku letenek.

5. Speciální služby (jako je přeprava zvířete, hudebního nástroje, sportovního náčiní apod.) je možné doobjednat až potom, co klient dodá jména a příjmení všech cestujících, pro které jsou objednané letenky určeny, a tyto byly dodány včas, tj. do 48 hodin od úhrady objednávky. Při pozdější úhradě je možné speciální služby objednat až poté, co Pelikán potvrdí, že cena letenek se nezměnila, případně po doplacení rozdílu klientem v případě zvýšené ceny objednaných letenek.

#### **IV. Všeobecné smluvní podmínky pro prodej Multicity letenek**

1. Multicity letenky – letenky označované jako „Multicity letenky“ je soubor vícerých samostatných letenek (blíže definovaných v části A Všeobecné smluvní podmínky pro prodej letenek, čl. I. Definice), přičemž klient uzavírá jednotlivé smlouvy o přepravě s každou z dotknutých leteckých společností uvedených na Multicity letenkách zvlášť. Každá přepravní smlouva obsažená v Multicity letenkách se řídí vlastními tarifními a smluvními podmínkami jednotlivých leteckých společností, jejichž lety Multicity letenky obsahují. Multicity letenky mohou obsahovat jak lety nízkonákladových leteckých přepravců, tak i ostatních, tzv. klasických leteckých přepravců, případně jejich kombinaci. Multicity letenky vznikají použitím unikátní technologie kombinace letů, které běžné letecké společnosti nenabízejí a jsou v objednávce vždy označeny jako „Multicity letenky“.

2. Tato část VOP představuje speciální úpravu podmínek pro objednávku, prodej Multicity letenek, práva a povinnosti cestujících, kteří si tyto letenky zakoupili, postprodejní servis Pelikána, změny, storno.

V případech neupravených těmito tarifními podmínkami se přiměřeně, vzhledem na specifika Multicity letenek, použijí ostatní části Všeobecných obchodních podmínek, především jejich ustanovení týkající se letenek (např. část A, část E, část F apod.).

3. Klient bere na vědomí, že pro smluvní vztah mezi ním a konkrétním přepravcem zabezpečujícího jednotlivý let, který je obsahem Multicity letenek, budou aplikovány specifické smluvní podmínky konkrétního přepravce. Je povinností cestujícího se s nimi seznámit dříve než dojde k uzavření smlouvy o přepravě mezi ním a konkrétním přepravcem – Pelikán mu tyto podmínky poskytne. V případě, že Multicity letenky obsahují lety zabezpečované vícerymi přepravci, je cestující povinen se obeznámit s podmínkami všech přepravců, jejichž lety Multicity letenky obsahují.

4. Multicity letenky není možné vyhledat online prostřednictvím vyhledávače na portálu Pelikan.cz, jejich objednávka probíhá výhradně offline, prostřednictvím Zákaznického servisu. Nabídka Multicity letenek však může být prostřednictvím portálu online propagována. Není možné zaručit nabídku Multicity letenek na každé klientem zvolené letecké spojení. Klient si může vybrat pouze z nabídky aktuálně dostupných Multicity letenek. Na základě objednávky a úhrady Multicity letenek klient žádá Pelikán o zprostředkování uzavření smlouvy o přepravě mezi cestujícími uvedenými v objednávce a vybranými leteckými společnostmi. Každá jednotlivá smlouva o přepravě je uzavřena až akceptací nabídky na její uzavření na straně konkrétní letecké společnosti. Vzhledem k charakteru Multicity letenek a kombinací letů vícerych leteckých společností, které nejsou v rezervačních systémech navzájem provázány, si Pelikán vyhrazuje právo všeobecnou nabídku Multicity letenek změnit či zrušit v případě, že dojde ke změně nabídky na straně některé letecké společnosti. Pelikán také negarantuje akceptaci nabídky na uzavření přepravní smlouvy ze strany leteckých společností. V takovýchto případech Pelikán klienta informuje a pokusí se mu domluvit alternativní možnosti. Pokud klient uhradil cenu Multicity letenek a nevyhovuje mu žádná z nabídnutých alternativ, Pelikán klientovi vrátí jím uhrazené finanční prostředky a ke koupi Multicity letenek nedojde.

5. Po úspěšném uzavření všech přepravních smluv, které Multicity letenky zahrnují, jsou klientovi vygenerovány rezervační čísla jednotlivých letenek, pod kterými budou u přepravců i v Pelikánovi evidovány. Klientovi budou tyto rezervační čísla na jím uvedenou e-mailovou adresu odeslány v rámci daňového dokladu spolu s dalšími dokumenty, a to nejpozději v nejbližší pracovní den Zákaznického servisu Pelikána, po včasné připsání finančních prostředků za objednávku Multicity letenek na účet Pelikána.

6. Klient je povinen zaslat Pelikánovi tzv. APIS údaje (viz definice v části A čl. I. Bod 11. těchto VOP) týkající se každého cestujícího na Multicity letenkách, a to nejpozději 3 dny před odletem. V případě, že jsou

Multicity letenky zakoupeny méně než 3 dny před odletem, je klient povinen zaslat Pelikánovi tyto údaje ihned po obdržení rezervačních čísel jednotlivých letenek prostřednictvím elektronické pošty.

7. V případě letenek, při kterých by byl airport check-in spojený s poplatkem, Pelikán zašle klientovi palubní lístky (boarding passy) prostřednictvím elektronické pošty tak, aby je nejpozději 12 hodin před každým odletem mohl tento klient pro všechny cestující vytisknout a prokázat se jimi na letišti. Pokud letecká společnost pro konkrétní letenky nezaplatňuje airport check-in, Pelikán zašle klientovi ve stejném časovém termínu elektronické letenky, které však nejsou palubním lístkem a cestující si check-in pro příslušné lety vykonají na letišti. Pokud klient včas nezašle Pelikánovi kompletní a správné APIS údaje všech cestujících, nejen že nebude možné, aby za něj Pelikán vykonal check-in, s čímž může být spojeno zpoplatnění airport check-inu, ale vystavuje se též riziku, že cestujícím letecká společnost odmítne nástup na palubu bez poskytnutí náhradního letu či refundace, a navíc mu i zruší část, nebo celý zbytek letů na Multicity letenkách, a to bez nároku na vrácení peněz za nevyužité lety či náhradu škody.

8. Protože všechny Multicity letenky tvoří několik separátních smluv o přepravě s rozdílnými leteckými společnostmi a rozdílným obsahem, v případě zájmu o změnu konkrétních letů, nebo jejich stornování, se každá smlouva řídí svými smluvními podmínkami v závislosti od letecké společnosti a podmínek její tarifní třídy. V případě pochybností se klient může obrátit na Pelikána, který mu jím požadovanou změnu (času letu /data letu/destinace/jména či příjmení cestujícího/třídy apod.) a její uskutečnitelnost ověří spolu s výškou poplatku za změnu. Pelikán si v případě realizování změny Multicity letenek na základě žádosti klienta účtuje poplatek podle Sazebníku uvedeného v části G těchto VOP. Taktéž se klient může obrátit na Pelikána v případě, pokud si přeje stornovat některý z letů na Multicity letenkách, případně všechny, a Pelikán mu podle podmínek leteckých společností ověří, jaká suma se mu v případě storna letů vrátí. Pelikán si v případě realizování storna Multicity letenek na základě žádosti klienta účtuje poplatek podle Sazebníku v části G těchto VOP.

9. Rozměry, váha a počet kusů a druh přepravovaného zavazadla zahrnutého v jednotlivých přepravních smlouvách, které tvoří Multicity letenky, se mohou lišit a klient je povinen respektovat podmínky jednotlivých přepravních společností, včetně poplatků za překročení váhy /rozměrů/počtu kusů nebo druhu přepravovaného zavazadla. Každý letecký přepravce, který zabezpečuje let obsažený v Multicity letenkách, si může účtovat poplatky za dodatečné služby, které nejsou zahrnuty v klientem uhrazené ceně přepravní smlouvy, což je kromě zavazadla např. výběr preferovaného místa na sezení, občerstvení apod. Tyto služby jsou volitelné, nejsou proto součástí ceny, kterou nám cestující za Multicity letenky uhradil. Není zaručeno, že každá letecká společnost povoluje zabezpečení požadované dodatečné služby podle přání cestujícího. Doporučujeme žádat o přidání těchto služeb v dostatečném předstihu, a to nejpozději 72 hodin před odletem, ke kterému si klient přeje volitelnou službu přidat. V případě, že o volitelnou službu požádá později, nemusí být jeho požadavek z naší strany včas akceptován a o



službu bude moct požádat až na letišti před odletem, kde ji v případě akceptace ze strany letecké společnosti i uhradí. Cestující bere na vědomí, že v ceně Multicity letenek nejsou zahrnuty kromě ceny všech letenek do cílové destinace další poplatky, které cestujícímu mohou vzniknout v průběhu přepravy do cílové destinace (zejména poplatky za transfery po letištích, vízové poplatky, poplatky za nadstandardní služby, apod.).

10. V některých případech navazujících letů, které jsou obsahem Multicity letenek, je doprava do cílové destinace zabezpečována tak, že pro každý jednotlivý let na trase do cílové destinace jednotlivých směrů dostane cestující palubní lístek, který jinak představuje samostatnou letenku. V takovém případě bere klient na vědomí, že:

- a) každá jednotlivá část cesty (každý jednotlivý let) může podléhat odlišným pravidlům, zejména pokud je realizována jiným vybraným přepravcem;
- b) pokud bude cestující chtít nevyužít některý z jednotlivých letů na Multicity letenkách, může zpravidla ostatní lety využít bez dalších poplatků a sankcí. Tato možnost se však nemusí vztahovat na klasické (jiné než nízkonákladové) letecké přepravce, kteří mají v Multicity letenkách zahrnuto vícero letů. V případě, že cestující plánuje nevyužít některý z letů na Multicity letenkách, je povinen si ověřit využitelnost dalších letů na Multicity letenkách v Pelikánovi, jinak může dojít k tomu, že mu letecká společnost zruší část anebo zbytek letů na Multicity letenkách, a to bez nároku na vrácení peněz za nevyužité lety či náhradu škody;
- c) při přestupu mezi jednotlivými lety, je zpravidla nutné vyzvednout si zapsané zavazadlo (tzv. checked baggage) a znovu ho nechat odbavit na příslušném pultě pro další let, jelikož se při letech Multicity letenek zpravidla nejedná o obyčejný přestupní let, ale o využití samostatného nového letu, v některých případech i jiného vybraného dopravce. Doporučujeme si proto ještě napřed ověřit v Pelikánovi povinnost vyzvednutí zavazadla pro jednotlivé lety na Multicity letenkách.

11. V rámci spolupráce se společností APRA, s.r.o. (dále jako „APRA“) Pelikán nabízí služby této společnosti k Multicity letenkám, a to v podobě odborné asistence při získání odškodného od letecké společnosti v případě, že by klientovi vznikl nárok podle Nařízení Evropského Parlamentu a Rady č. 261/2004, v platném znění (dále jako „Nařízení 261/2004“), při zpoždění letu, jeho zrušení, přesměrování, snížení přepravní třídy atd. Každý klient, který si zakoupí Multicity letenky, má automaticky nárok na pomoc od APRA v případě, že nastane některá ze situací, se kterou je dle Nařízení 261/2004 spojený nárok klienta jako cestujícího na odškodné. Je na rozhodnutí klienta, jestli využije služby APRA, když tato situace nastane a udělí APRA v této záležitosti plnou moc. Jestli se klient rozhodne služby APRA využít, smluvní vztah se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami APRA. V případě, že je úprava v rozporu s VOP Pelikánu, mají aplikační přednost v příslušné oblasti VOP Pelikánu. Pokud se APRA nepodaří klientův nárok vymáhat, klient za služby neplatí, protože tehdy je služba poskytována bez nároku na zpracovatelský poplatek.

APRA si svůj zpracovatelský poplatek, který představuje 20% z celkové výšky získaného odškodného, odpočítá z celkové vymožené sumy pouze v případě, kdy bylo získání odškodného pro klienta úspěšné.

## **V. Všeobecné smluvní podmínky pro prodej Kombinovaných letenek**

1. Kombinované letenky – soubor vícero samostatných letenek (blíže definovaných v části A Všeobecných smluvních podmínek pro prodej letenek, čl. I. Definice), který není označený jako „Multicity letenky“ a který tvoří jednu cestu, přičemž klient uzavírá jednotlivé smlouvy o přepravě s každou z dotčených leteckých společností uvedených na letenkách zvlášť. Každá přepravní smlouva obsažená v Kombinovaných letenkách se řídí vlastními tarifními a smluvními podmínkami jednotlivých leteckých společností, jejichž lety tyto letenky obsahují. Mohou obsahovat lety nízkonákladových leteckých přepravců i ostatních, tzv. klasických leteckých přepravců, případně jejich kombinaci. Kombinované letenky vznikají použitím unikátní technologie kombinace letů, které běžné letecké společnosti nenabízí.

2. Tato část VOP představuje speciální úpravu podmínek pro objednávku, prodej Kombinovaných letenek, práva a povinnosti cestujících, kteří si tyto letenky zakoupili, poprodejní servis společnosti Pelikán, změny, storno. V případech neupravených těmito tarifními podmínkami se přiměřeně, vzhledem ke specifikacím těchto letenek, použijí ostatní části Všeobecných obchodních podmínek, především jejich ustanovení týkající se letenek (např. část A, část E, část F apod.)

3. Klient bere na vědomí, že pro smluvní vztah mezi ním a konkrétním přepravcem zabezpečujícím jednotlivý let, který je předmětem těchto letenek, se uplatní specifické smluvní podmínky konkrétního přepravce. Je povinností cestujícího se s nimi seznámit dříve, než dojde k uzavření smlouvy o přepravě mezi ním a konkrétním přepravcem – společnost Pelikán mu tyto podmínky poskytne. V případě, že tyto letenky obsahují lety zabezpečované vícerymi přepravci, je cestující povinen se seznámit s podmínkami všech přepravců, jejichž lety letenky obsahují.

4. Kombinované letenky je možné vyhledat online prostřednictvím vyhledávače na portálu Pelikan.cz, a to prostřednictvím standardního vyhledávače na domovské stránce i kalendářů v části Akční letenky. Není možné zaručit nabídku Kombinovaných letenek na každé klientem zvolené letecké spojení. Klient si může vybrat pouze z nabídky aktuálně dostupných Kombinovaných letenek. Na základě objednávky a úhrady ceny těchto letenek klient žádá společnost Pelikán o zprostředkování uzavření smlouvy o přepravě mezi cestujícími uvedenými v objednávce a vybranými leteckými společnostmi. Každá jednotlivá smlouva o přepravě je uzavřena až přijetím nabídky na její uzavření na straně konkrétní letecké společnosti. Vzhledem k charakteru těchto letenek a kombinaci letů vícero leteckých společností, které nejsou navzájem v rezervačních systémech provázané, si společnost Pelikán vyhrazuje právo všeobecnou nabídku těchto letenek změnit či zrušit v případě, že dojde ke změně nabídky na straně některé letecké společnosti. Společnost Pelikán také

negarantuje přijetí nabídky na uzavření přepravní smlouvy ze strany leteckých společností. V takových případech společnost Pelikán klienta informuje a pokusí se mu nabídnout alternativní možnosti. Pokud klient uhradil cenu těchto letenek a nevyhovuje mu žádná z nabízených alternativ, společnost Pelikán klientovi vrátí jím uhrazené finanční prostředky a ke koupi Kombinovaných letenek nedojde.

5. Po úspěšném uzavření veškerých přepravních smluv, které Kombinované letenky zahrnují, jsou klientovi vygenerována rezervační čísla jednotlivých letenek, pod kterými budou u přepravců i u společnosti Pelikán evidovány. Klientovi budou tato rezervační čísla na jím uvedenou e-mailovou adresu odeslána v rámci daňového dokladu a e-ticketu spolu s dalšími dokumenty.

6. Klient má možnost vybrat si ke Kombinovaným letenkám Prémiový asistenční servis, který zahrnuje tyto doplňkové služby související s objednanou leteckou přepravou:

a) Prodloužená doba kontaktování ZS prostřednictvím volacího tlačítka (podrobně v části D, čl. IX. odst. 1. písm. a);

b) 100% sleva ze servisního poplatku společnosti Pelikán za online check-in, pokud jej letecká společnost na daném letu povoluje (podrobně v části D, čl. IX. odst. 1. písm. c);

c) Kompenzace v případě zrušení/zpoždění letu – kompenzace poskytnutá obchodním partnerem společnosti Pelikán společností Golao, a to v případě zpoždění některého z letů zahrnutého v Kombinovaných letenkách, který je delší než 2 hodiny oproti plánovanému času odletu, nebo jeho zrušení a neposkytnutí náhradního letu leteckou společností s odletem do max. 2 hodin od plánovaného času odletu. V uvedených případech vzniká klientovi nárok na kompenzaci ve výši 200 €.

7. Pokud si klient ke Kombinovaným letenkám objednal doplňkovou službu Prémium asistenční služby, je povinen zaslat společnosti Pelikán tzv. APIS údaje (viz definice v části A č. I. bod 11. těchto VOP) týkající se každého cestujícího na těchto letenkách, a to nejpozději 3 dny před odletem. V případě, že jsou letenky zakoupeny méně než 3 dny před odletem, je klient povinen zaslat společnosti Pelikán tyto údaje ihned po obdržení rezervačních čísel jednotlivých letenek prostřednictvím elektronické pošty. V případě letenek, u kterých byl airport check-in spojen s poplatkem, zašle společnost Pelikán palubní lístky (boarding passy) prostřednictvím elektronické pošty tak, aby je nejpozději 12 hodin před každým odletem mohl klient pro všechny cestující vytisknout a prokázat se jimi na letišti. Pokud letecká společnost pro konkrétní letenky nezaplatňuje airport check-in, společnost Pelikán zašle klientovi ve stejném časovém termínu elektronické letenky, které ale nejsou palubním lístkem, a cestující si check-in pro příslušné lety provedou na letišti. Klient je povinen zaslat APIS údaje společnosti Pelikán, i když Kombinované letenky obsahují let jiného než nízkonákladového přepravce. Pokud klient včas nezašle společnosti Pelikán kompletní a správné APIS údaje všech cestujících, nejenže nebude možné, aby za něj společnost Pelikán provedla odbavení online, s čímž může být spojeno

zpoplatnění odbavení, ale vystavuje se též riziku, že cestujícím letecká společnost odmítne nástup na palubu bez poskytnutí náhradního letu či refundace, a navíc mu i zruší část nebo celý zbytek letů na letenkách, a to bez nároku na vrácení peněz za nevyužité lety či náhradu škody.

8. Protože všechny Kombinované letenky tvoří několik samostatných smluv o přepravě s rozdílnými leteckými společnostmi a rozdílným obsahem, v případě zájmu o změnu konkrétních letů, či jejich stornování, se každá smlouva řídí svými smluvními podmínkami v závislosti na letecké společnosti a podmínkách její tarifní třídy. V případě pochybností se klient může obrátit na společnost Pelikán, která mu jím požadovanou změnu (času letu / data letu / destinace / jména či příjmení cestujícího / třídy apod.) a její uskutečnitelnost ověří spolu s výškou poplatku za tuto změnu. Společnost Pelikán si v případě realizování změny letenek na základě žádosti klienta účtuje poplatek podle Sazebníku uvedeného v části G těchto VOP. Klient se také může obrátit na společnost Pelikán v případě, že si přeje stornovat některý z letů, případně všechny, a společnost Pelikán mu podle podmínek leteckých společností ověří, jaká suma se mu v případě storna letů vrátí. Společnost Pelikán si v případě realizování storna letenek na základě žádosti klienta účtuje poplatek podle Sazebníku uvedeného v části G těchto VOP. V případě storna /změny některého z letů zahrnutého v Kombinovaných letenkách se bude společnost Pelikán snažit poskytnout klientovi vhodnou alternativu přepravy. Pokud s ní klient nebude souhlasit a bude chtít zbylou letenku nebo letenky stornovat, protože Kombinované letenky tvoří několik samostatných přepravních smluv, bude zbylá část cesty vrácena pouze podle podmínek jednotlivých přepravců, kteří zbylé lety provozují, a to i v případě, že ke zrušení/změně došlo z důvodu na straně leteckého přepravce.

9. Rozměry, hmotnost a počet kusů a druh přepravovaných zavazadel zahrnutých v jednotlivých přepravních smlouvách, které tvoří Kombinované letenky, se mohou lišit a klient je povinen respektovat podmínky jednotlivých leteckých společností včetně poplatků za překročení hmotnosti/rozměrů/počtu kusů či druhu přepravovaných zavazadel. Společnost Pelikán při objednávce i po jejím dokončení uvádí vždy nejprísnější podmínky pro přepravu zavazadel, které jsou platné pro některý ze zahrnutých letů v klientem vybraných letenkách. Každý letecký přepravce, který zabezpečuje let na těchto letenkách, si může účtovat poplatky za dodatečné služby, které nejsou zahrnuty v klientem uhrazené ceně přepravní smlouvy, což je kromě zavazadel např. výběr preferovaného místa na sezení, občerstvení apod. Tyto služby jsou doplňkové a volitelné, nejsou proto součástí základní ceny, kterou cestující za letenky uhradil. Není zaručeno, že každá letecká společnost povoluje poskytování požadované dodatečné služby podle přání cestujícího. Doporučujeme žádat o přidání těchto služeb v dostatečném předstihu, a to nejpozději 72 hodin před odletem, ke kterému si klient přeje volitelnou službu přidat. V případě, že o volitelnou službu zažádá později, nemusí být jeho požadavek ze strany společnosti Pelikán včas zpracován a o službu bude moci požádat až na letišti před odletem, kde ji v případě přijetí ze strany letecké společnosti i uhradí. Cestující bere na vědomí, že v ceně Kombinovaných letenek nejsou zahrnuty kromě základní ceny všech letenek do cílové destinace další poplatky, které

cestujícímu mohou vzniknout v průběhu přepravy do cílové destinace (zejména poplatky za transfery po letištích, vízové poplatky, poplatky za nadstandardní služby apod.).

10. V některých případech navazujících letů, které jsou obsahem Kombinovaných letenek, je doprava do cílové destinace zabezpečována tak, že pro každý jednotlivý let na trase do cílové destinace jednotlivých směrů dostane cestující palubní lístek, který jinak představuje samostatnou letenku. V takovém případě bere klient na vědomí, že:

a) každá jednotlivá část cesty (každý jednotlivý let) může podléhat odlišným pravidlům, zejména pokud je realizována jiným vybraným přepravcem;

b) pokud bude cestující chtít nevyužít některý z jednotlivých letů na letenkách, může zpravidla ostatní lety využít bez dalších poplatků a sankcí. Tato možnost se však nemusí vztahovat na klasické letecké přepravce (jiné než nízkonákladové), kteří mají v letenkách zahrnuto vícero letů. V případě, že cestující plánuje nevyužít některý z letů na Kombinovaných letenkách, je povinen si ověřit využitelnost dalších letů v Pelikánu, jinak může dojít k tomu, že mu letecká společnost zruší část nebo celý zbytek letů na letenkách, a to bez nároku na vrácení peněz za nevyužité lety či náhradu škody;

c) při přestupu mezi jednotlivými lety je zpravidla nutné vyzvednout si odbavená zavazadla (tzv. checked baggage) a znovu je nechat odbavit u příslušného pultu pro další let, protože se u letů těchto letenek zpravidla nejedná o obyčejný přestupný let, ale o využití samostatného nového letu, v některých případech i u jiného vybraného přepravce. Doporučujeme si proto ještě předem ověřit u Pelikána povinnost vyzvednout si zavazadla pro jednotlivé lety na letenkách.

[späť na začiatok](#)

## B. VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PRODEJ ZÁJEZDŮ A SPOJENÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

### I. Definice

**1. CK** – cestovní kancelář

**2. CK Pelikán** – obchodní společnost pelicantravel.com s. r. o., cestovní kancelář, se sídlem Námestie SNP 6, 81106 Bratislava, IČO: 35 897 821, společnost zapsaná v obchodním rejstříku Okresního soudu Bratislava I, oddíl: Sro, vložka č. 32895/B

**3. Cestující** - fyzická osoba, která uzavírá smlouvu o zájezdu nebo které mají být poskytnuty služby cestovního ruchu na základě uzavřené

smlouvy o zájezdu. Všechny osoby na straně cestujícího jsou povinny plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy o zájezdu společně a nerozdílně.

**4. Zákon o zájezdech** - zákon č. 170/2018 Z. z. o zájezdech, spojených službách cestovního ruchu, některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu a o změně a doplnění některých zákonů.

**5. Smlouva o zájezdu** - řádně uzavřená smlouva mezi CK a cestujícím, jejímž předmětem je obstarání zájezdu za dohodnutou cenu. Za řádně uzavřenou smlouvu o zájezdu cestujícím ve smyslu předchozí věty se považuje i řádně vyplněná a podepsaná smlouva o zájezdu jeho zákonným zástupcem nebo zplnomocněným zástupcem. Součástí smlouvy o zájezdu jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky a všechny písemné doklady a informace, které cestující od CK obdrží nebo na základě nichž cestující uzavře smlouvu včetně podrobnějších informací o zájezdu, pobytu nebo objednaných službách, informace obsažené na webovém sídle [www.pelikan.cz](http://www.pelikan.cz).

## II. Úvodní ustanovení

1. CK Pelikán provozuje na doméně <https://www.pelikan.cz/cs/pobyty/s-pelikanem/> informační systém zobrazující informace o vybraných aktuálně dostupných službách cestovního ruchu. Na služby, které jsou ve smyslu zákona o zájezdech zájezdy nebo spojenými službami cestovního ruchu, se vztahují Všeobecné obchodní podmínky pro prodej zájezdů a spojených služeb cestovního ruchu.

2. Informace o službách a jejich kombinacích poskytují jednotliví poskytovatelé služeb cestovního ruchu (dopravci, letecké společnosti, ubytovací zařízení, jiné cestovní kanceláře apod.). Tyto informace zahrnují především, ale nejen, informace o ceně, o volných kapacitách a dostupných třídách. CK Pelikán zobrazuje informace tak, jak je od jednotlivých poskytovatelů získala, přičemž odpovědnost za správnost údajů přebírá pouze u zájezdů, které sama obstarává.

3. Informace o službách a jejich kombinacích jsou aktualizovány průběžně, zpravidla několikrát denně v době provozních hodin CK Pelikán. V době od poslední aktualizace mohou být některé informace např. o dostupnosti služby - tj. o disponibilních místech v dopravním prostředku, volném pokoji v hotelu v příslušné cenové kategorii neaktuální a změněné.

4. Kombinace služeb jsou určeny pro přímý prodej tak, jak jsou nabízeny, tj. není možná rezervace jednotlivých dílčích služeb cestovního ruchu (doprava, ubytování apod.), tvořících součást kombinace služeb.

5. U zájezdů, které nabízí CK Pelikán jako tzv. provizní prodejce, tj. zprostředkovává prodej produktů a služeb jiných cestovních kanceláří, informuje cestujícího, že se jedná o zájezd obstaraný jinou cestovní kancelář, se kterou cestující uzavírá smlouvu o zájezdu. Smlouva o

zájezdu se proto uzavírá mezi cestujícím a cestovní kanceláří, kterou není CK Pelikán. Odpovědnost za produkty a služby, a také dodržení zákonných povinností obstaravatele zájezdu nese v těchto případech ta cestovní kancelář, o jejíž produkty a služby se jedná, přičemž smlouva o obstarání zájezdu se řídí jejími všeobecnými obchodními podmínkami, které CK Pelikán nemá možnost ovlivnit.

6. Osoba, která jedná za cestujícího, nebo jako cestující, uzavřením smlouvy potvrzuje, že je na základě zákona nebo zmocnění oprávněna jménem cestujícího uzavřít tuto smlouvu a že v případě uzavření smlouvy ve prospěch jiné osoby tato vyjádřila souhlas s účastí na zájezdu. Taková osoba prohlašuje, že disponuje souhlasem ke zpracovávání osobních údajů této osoby a že ji informovala o podmínkách zpracování podle této smlouvy. Veškerá komunikace potřebná pro naplnění smlouvy o zájezdu bude vedena s osobou, která jedná za cestujícího, nebo jako cestující.

### III. **Objednávka zájezdu**

1. Objednávku zájezdu může cestující uskutečnit:

a) vyplněním a odesláním objednávkového tzv. "on-line" formuláře na webové stránce [pelikan.cz](http://pelikan.cz);

b) odesláním e-mailu se závaznou objednávkou konkrétního vybraného zájezdu na e-mail [pobyty@pelikan.cz](mailto:pobyty@pelikan.cz);

c) zadáním závazné objednávky konkrétního vybraného zájezdu telefonicky na čísle 225 348 510; nebo

d) osobně v sídle CK Pelikán

2. CK Pelikán potvrdí přijetí objednávky e-mailem na kontaktní e-mailovou adresu uvedenou v objednávce a vyzve cestujícího ke splnění podmínek pro uzavření smlouvy o zájezdu, pokud tyto nebyly ještě splněny. Také cestujícího informuje o vytvoření správy objednávky na portálu [www.pelikan.cz](http://www.pelikan.cz), kde si cestující může objednávku zkontrolovat a ve které má uloženy důležité dokumenty.

3. Zasláním objednávky zájemce prohlašuje a potvrzuje, že:

a) se seznámil a souhlasí se Všeobecnými obchodními podmínkami CK Pelikán;

b) se seznámil a souhlasí s podmínkami poskytovatelů jednotlivých služeb cestovního ruchu, zejména dopravy, ubytování;

c) splňuje podmínky k účasti se zájezdu; a

d) je obeznámen se zpracováním poskytnutých osobních údajů, jejichž poskytnutí je nezbytné pro uzavření smlouvy, a s jejich poskytnutím poskytovatelům jednotlivých služeb cestovního ruchu v rozsahu potřebném pro pořízení a poskytnutí těchto služeb



4. Cestující odpovídá za úplnost a správnost informací uvedených v objednávce. Uvedené se týká i informací o jiných cestujících, v jejichž prospěch se má smlouva uzavřít.

5. CK Pelikán si vyhrazuje právo objednávku odmítnout, jestliže obsahuje zjevné nesprávnosti, chybné nebo neúplné informace a cestující uvedené nedostatky neodstraní ani v dodatečné lhůtě.

6. Uskutečnění objednávky představuje návrh cestujícího na uzavření smlouvy o zájezdu, jejímž předmětem je objednávání zájezd.

#### IV. **Smlouva o zájezdu**

1. Smlouva o zájezdu vzniká přijetím návrhu cestujícího na uzavření smlouvy o zájezdu CK Pelikán.

2. CK Pelikán přijme návrh smlouvy nejpozději následující pracovní den po dni, kdy byly splněny podmínky pro uzavření smlouvy o zájezdu ze strany cestujícího.

3. CK Pelikán přijme návrh smlouvy o zájezdu, pokud jsou kumulativně splněny následující podmínky:

a) cestující poskytl všechny potřebné informace pro uzavření Smlouvy o zájezdu a pro obstarání každé ze služeb, které jsou součástí zájezdu;

b) cestující souhlasil s obsahem Všeobecných obchodních podmínek CK Pelikán a s podmínkami poskytovatele služeb cestovního ruchu platnými pro služby, které jsou součástí zájezdu; a

c) cestující uhradil depozit ve výši 100 % ceny zájezdu způsobem a ve lhůtě, které jsou uvedeny v zaslané objednávce, a v souladu s instrukcemi oznámenými CK Pelikán v potvrzení o přijetí objednávky.

4. CK Pelikán může přijmout návrh smlouvy o zájezdu i v případě, že není splněna podmínka podle bodu 3 písm. c) tohoto článku v případě, že se s cestujícím dohodl na jiné lhůtě, příp. formě úhrady ceny zájezdu.

5. Dnem úhrady se rozumí den připsání prostředků na účet CK Pelikán. Jsou-li prostředky připsány na účet CK Pelikán po skončení její provozní doby, která je uvedena na webové stránce [www.pelikan.cz](http://www.pelikan.cz), považuje se za den úhrady následující pracovní den. Pokud z důvodu nesprávného označení nebo neoznačení platby cestujícím není možná správná identifikace platby, považuje se za čas úhrady čas, kdy byla platba správně identifikována.

6. CK Pelikán neuzavře smlouvu o zájezdu s cestujícím v případě, že:

a) cestující nesplní podmínky pro uzavření smlouvy o zájezdu podle odst. 3; nebo



b) ke splnění podmínek dojde v době, kdy je cestujícím vybraný zájezd v požadované cenové hladině vyprodán.

7. Jestliže nedojde ke vzniku smlouvy o zájezdu, CK Pelikán cestujícího o této skutečnosti informuje, jakmile je to možné, a vrátí cestujícímu bez zbytečného odkladu přijaté finanční plnění vztahující se k přijaté objednávce, pokud se nedohodnou jinak.

8. CK Pelikán nejpozději dokonce následujícího pracovního dne od uzavření smlouvy o zájezdu zašle cestujícímu i následující doklady:

a) **potvrzení o uzavření Smlouvy o zájezdu;**

b) další případné informace o zájezdu;

c) fakturu

9. Cestujícímu také budou zpřístupněny další důležité doklady a dokumenty uložené ve správě objednávky, kde si je může stáhnout, o čemž bude informován mailem.

10. Doklady opravňující k čerpání obstaraných služeb zahrnutých v zájezdu (letenka, ubytovací voucher apod.) zpřístupní CK Pelikán cestujícímu nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu.

11. Pokud je smlouva uzavřena v době kratší než 7 dní před zahájením zájezdu, CK Pelikán zpřístupní objednavateli doklady podle bodu 8 a 9 tohoto článku neprodleně po uzavření smlouvy.

12. Cestující je povinen zejména:

a) poskytnout CK Pelikán součinnost potřebnou pro řádné zajištění a poskytnutí služeb, zejména pravdivě, úplně a přesně uvést požadované údaje ve smlouvě o zájezdu a bez zbytečného odkladu sdělit jakékoliv změny těchto údajů;

b) předložit, příp. doručit CK Pelikán nezbytné doklady potřebné pro zajištění řádného poskytnutí objednaných služeb;

c) zkontrolovat správnost údajů uvedených na dokladech opravňujících k poskytnutí služeb podle smlouvy o zájezdu nebo v návaznosti na smlouvu o zájezdu; a

d) dostavit se včas k poskytnutí služeb podle pokynů CK Pelikán

13. Cestující je povinen při porušení jakékoliv z povinností dle čl. IV ods. 12 této části VOP uhradit v určené lehotě náklady na změnu údajů ve výše stanovené podmínkami dodavatelů služeb a servisní poplatky CK Pelikán. Jestli přijde ke změně údajů dle čl. IV ods. 12 písm. a) poté, co byla cestujícím odeslána objednávka, a je potřebné uskutečnit jejich opravu nebo je doplnit na to, aby dodavatel služeb, které jsou součástí zájezdu, v zmysle platných podmínek neodepřel poskytnutí služeb

cestujícímu, CK Pelikán zajistí vykonání těchto změn na základě oznámení cestujícího a po úhradě nákladů na tuto změnu údajů cestujícím.

## V. **Cena, změna ceny, platební podmínky**

1. Cenou za zájezd (dále jen "cena zájezdu") se rozumí celková cena zájezdu uvedená ve smlouvě o zájezdu. Smluvní strany berou na vědomí, že do ceny zájezdu mohou být ještě dodatečně zahrnuty náklady a poplatky, které nelze určit před uzavřením smlouvy o zájezdu, na což je cestující předem upozorněn.

2. Při poskytování slev pro děti je rozhodující věk dítěte k poslednímu dni zájezdu, resp. ukončení čerpání služeb.

**3. Právo na poskytnutí všech objednaných služeb vzniká cestujícímu až zaplacením ceny zájezdu v plném rozsahu a splněním ostatních podmínek poskytnutí služeb.**

4. Za den zaplacení se považuje den, kdy byly peněžní prostředky připsány na účet CK Pelikán.

5. Smluvní strany se dohodly, že CK Pelikán je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu jako přímý důsledek změn týkajících se:

a) ceny přepravy cestujících vyplývající ze změn cen pohonných látek nebo jiných zdrojů energie, když v takovém případě bude cena zájezdu zvýšena o hodnotu zvýšení ceny přepravy při srovnání ceny přepravy při uzavření smlouvy o zájezdu s cenou ke dni zahájení zájezdu,

b) výšky daní nebo poplatků za služby cestovního ruchu tvořící zájezd účtovaných třetí osobou, která není přímým poskytovatelem služeb cestovního ruchu tvořících zájezd, včetně místní daně za ubytování, letištních poplatků a přístavních poplatků nebo poplatků za nástup nebo výstup na letištích a v přístavech, když v takovém případě bude cena zájezdu zvýšena o hodnotu zvýšení těchto daní a poplatků při porovnání výše těchto daní a poplatků při uzavření smlouvy o zájezdu s výškou ke dni zahájení zájezdu, nebo

c) výměnných kurzů měn týkajících se zájezdu, když v takovém případě bude cena zájezdu zvýšena o hodnotu posílení kurzu takové měny vůči EUR při porovnání hodnoty tohoto kurzu při uzavření smlouvy o zájezdu s hodnotou ke dni zahájení zájezdu.

6. Smluvní strany se dohodly, že cestující má právo na snížení ceny zájezdu odpovídající snížení nákladů uvedených v odstavci 5 tohoto článku, ke kterému došlo od uzavření smlouvy o zájezdu do zahájení zájezdu.

7. Jednoznačně a srozumitelně formulované oznámení o zvýšení ceny zájezdu spolu s odůvodněním a výpočtem zvýšení ceny musí být

cestujícímu zasláno nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu, jinak CK Pelikán nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu. Cestující je povinen doplatit vzniklý rozdíl neprodleně, nejpozději ve lhůtě stanovené v oznámení o zvýšení ceny zájezdu, v opačném případě je CK Pelikán oprávněna postupovat podle odst. 3 tohoto článku.

8. Jestliže zvýšení ceny zájezdu podle tohoto článku překročí 8 % ceny zájezdu, smluvní strany budou postupovat podle čl. VIII odst. 1 písm. b/.

9. CK Pelikán není povinna vrátit zaplacenou cenu zájezdu, pokud se cestující nezúčastnil zájezdu z důvodů, za které neodpovídá CK Pelikán.

## VI. **Práva a povinnosti cestujícího**

1. K základním právům cestujícího patří:

a) Právo na řádné poskytnutí zcela zaplaceného zájezdu a služeb.

b) Právo na řádné poskytnutí informací týkajících se zájezdu a objednaných služeb, které jsou CK Pelikán známy, jakož i seznámení se se změnami, o nichž se CK Pelikán dozvěděla až po zaplacení ceny zájezdu. Informační povinnost ve smyslu zákona tímto není nijak dotčena.

c) Právo odstoupit od smlouvy kdykoliv i bez udání důvodu před začátkem čerpání služeb, a to za podmínek podle čl. XI těchto podmínek.

d) Před zahájením zájezdu může cestující oznámit CK Pelikán, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, která splňuje všechny dohodnuté podmínky účasti na zájezdu a s postoupením zájezdu souhlasí. Změna cestujícího je vůči CK Pelikán účinná, pokud bylo oznámení o postoupení smlouvy o zájezdu podle první věty doručeno CK Pelikán v přiměřené lhůtě, nejpozději však 7 dní před zahájením zájezdu. Původní cestující a nový cestující společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení zbytku ceny zájezdu a všech poplatků, příplatků a dalších nákladů, které vzniknou v souvislosti se změnou cestujícího a o nichž je CK Pelikán informuje. Poplatky, příplatky a další náklady podle předchozí věty nesmí být nepřiměřené a nesmí přesáhnout skutečné náklady, které vznikly CK Pelikán v důsledku postoupení smlouvy o zájezdu. CK Pelikán je povinna novému cestujícímu na požádání prokázat vznik dodatečných poplatků, příplatků či jiných nákladů v důsledku postoupení smlouvy o zájezdu. Postoupením zájezdu nový cestující souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu. Při sjednání společné a nerozdílné odpovědnosti původního a nového cestujícího za zaplacení ceny zájezdu je CK Pelikán oprávněna postupovat podle čl. V odst. 3 v případě, že cena zájezdu nebude uhrazena.

e) Právo na reklamaci nedostatků a chybných plnění podle čl. XI těchto podmínek a uplatnění nároků podle čl. XI. těchto podmínek.

f) Právo na kontakt na zástupce CK Pelikán, na něhož se cestující může obrátit v nesnázích v průběhu celého zájezdu se žádostí o pomoc a který

je zároveň oprávněn přijímat a vyřizovat reklamace. V případě poskytnutí osobních údajů jiné fyzické osoby cestující prohlašuje, že disponuje jejím souhlasem, který kdykoliv na žádost CK Pelikán může doložit, a zároveň ji informoval o podmínkách zpracování osobních údajů CK Pelikán.

## 2. K základním povinnostem cestujícího patří zejména:

- a) Poskytnout CK Pelikán součinnost potřebnou k řádnému zajištění zájezdu a objednaných služeb, a to zejména poskytnutí úplných a pravdivých údajů pro účely smlouvy o zájezdu a ostatních potřebných dokladů a předložení všech příslušných podkladů a dokumentů, kterými je poskytování služeb podmíněno. V případě řádného nesplnění této povinnosti je cestující povinen uhradit CK Pelikán veškeré náklady a škodu, která poskytnutím nesprávných a neúplných údajů CK Pelikán vznikla.
- b) Nahlásit předem čerpání služeb jinými osobami než státními příslušníky ČR, v opačném případě CK Pelikán neodpovídá za řádné zajištění zájezdu nebo za poskytnutí služeb těmto osobám. Jiní jako státní příslušníci ČR odpovídají sami za splnění všech potřebných náležitostí (např. pasových, celních, devizových a jiných předpisů země místa zájezdu), kterými je poskytnutí zájezdu a čerpání služeb pro ně podmíněno.
- c) Zaplatit cenu zájezdu v plném rozsahu za všechny objednané a se zájezdem související služby ve smyslu čl. V těchto podmínek a v případě potřeby prokázat tuto skutečnost;
- d) V případě oznámení dodatečných změn ohledně zájezdu nebo objednaných služeb oznámit neprodleně, nejpozději ve stanovené lhůtě, své stanovisko CK Pelikán.
- e) Převzít od CK Pelikán všechny doklady potřebné k čerpání objednaných a zaplacených služeb a zkontrolovat správnost údajů v nich uvedených a v případě, že zjistí jejich nesprávnost, je povinen o tom neprodleně informovat CK Pelikán.
- f) Při čerpání služeb se přesně řídit pokyny a informacemi oznámenými CK Pelikán nebo jejími zástupci, jakož i pokyny přímých poskytovatelů služeb, dodržovat časy a místa odjezdů a na vlastní odpovědnost zajistit všechny potřebné cestovní doklady a splnit jiné podmínky, potřebné pro čerpání služeb (pas, víza, doklady o pojištění, očkování apod.).
- g) Řídit se pokyny CK Pelikán, jakož i pokyny přímých poskytovatelů služeb, a dodržovat stanovený program zájezdu a příslušné právní předpisy navštívené země i místa pobytu a objektu; v případě jejich porušení nebo při závažném narušování programu zájezdu nebo čerpání služeb je CK Pelikán oprávněna odepřít cestujícímu jejich poskytnutí, čímž cestující ztrácí právo na tyto i na další nevyužité služby, a to bez nároku na vrácení zaplacené ceny zájezdu.

- h) Nést sám odpovědnost a uhradit případnou škodu, kterou svým jednáním během zájezdu nebo čerpání služeb v dopravním prostředku, v zařízení nebo jiné osobě způsobil.
- i) Zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka po celou dobu zájezdu, podobně zajistit doprovod a potřebný dohled i u osob, jejichž zdravotní nebo osobní stav to vyžaduje.
- j) Respektovat bezpečnostní předpisy a pokyny související s bezpečností přepravy a podrobit se pokynům personálu na palubě letadla, respektovat zákaz kouření na palubě letadla, nechovat se agresivně vůči spolucestujícím apod. Při neplnění povinností uvedených v předchozí větě je vyloučena jakákoliv odpovědnost CK Pelikán za neúčast cestujícího na zájezdu či za nemožnost řádného využití objednaných služeb.

## VII. **Povinnosti CK Pelikán**

1. K základním povinnostem CK Pelikán patří zejména:

- a) poskytnout cestujícímu jméno, místo pobytu nebo kontaktní adresu a telefonní číslo zástupce,
- b) povinnost po celou dobu prodeje zájezdů mít uzavřenou smlouvu zajišťující ochranu pro případ úpadku.

2. CK Pelikán neodpovídá za úroveň těch služeb, které si cestující sám objedná u třetích osob. Výška náhrady škody i všechny ostatní nároky související s leteckou dopravou, která je součástí poskytovaných služeb (ztráta, poškození, pozdní dodání zavazadel, zpoždění letadla, změna termínu letu apod.) se řídí příslušnými předpisy platnými pro leteckou dopravu.

## VIII. **Změna dohodnutých služeb před zahájením zájezdu**

1. Smluvní strany se dohodly, že CK Pelikán je oprávněna před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy o zájezdu, pokud se jedná o změnu, která je zanedbatelná a CK Pelikán bude o změně cestujícího informovat. Za zanedbatelnou změnu podmínek smlouvy o zájezdu se považuje změna místa a ubytovacího objektu za podmínky, že je zajištěno náhradní ubytování minimálně stejné a vyšší kategorie a v podobné oblasti, změna pořadí navštívených míst, změna dopravy z dopravních, bezpečnostních či jiných operativních důvodů, změna místa odjezdu a příjezdu za podmínky, že je zajištěna bezplatná doprava za na původní místo.

2. Je-li CK Pelikán nucena podstatně změnit některý ze základních znaků služeb cestovního ruchu uvedených v § 14 odst. 2 písm. a) zákona, nebo nemůže splnit zvláštní požadavky podle § 16 odst. 4 písm. a) zákona nebo navrhuje zvýšit cenu zájezdu o více než 8 %, navrhne cestujícímu

změnu cestovní smlouvy. V takovém případě CK Pelikán neprodleně informuje cestujícího jednoznačným, srozumitelným a určitým způsobem o

- a) navrhovaných změnách a o jejich vlivu na cenu zájezdu,
- b) právu cestujícího navrhané změny v určené přiměřené lhůtě přijmout nebo odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného,
- c) skutečnosti, že pokud cestující ve lhůtě podle písmene ii) nepřijme navrhané změny smlouvy o zájezdu, smlouva o zájezdu zanikne, a
- d) ceně náhradního zájezdu, pokud je takový náhradní zájezd cestujícímu nabídnut.

Pokud cestující odstoupí od smlouvy o zájezdu a nepřijme nabídku náhradního zájezdu, CK Pelikán je povinna vrátit cestujícímu všechny platby uskutečněné cestujícím nebo jeho jménem bezodkladně, nejpozději do 14 dnů ode dne doručení oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu.

## **IX. Změna dohodnutých služeb po zahájení zájezdu**

1. CK Pelikán je oprávněna provést operativní změny programu zájezdu a poskytovaných služeb, pokud z objektivních důvodů, zásahů vyšší moci, rozhodnutí státních a jiných příslušných orgánů nebo mimořádných okolností, které CK Pelikán nemá možnost ovlivnit a předvídat, nelze původní program zájezdu a služby zajistit, přičemž v takovém to případě je CK Pelikán povinna:

- a) zajistit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě co nejvíce srovnatelném a odpovídajícím charakteru původních služeb, přičemž v případě zajištění služeb na minimálně stejné úrovni (např. náhradní ubytování v hotelu stejné, resp. vyšší kategorie) jsou všechny další nároky cestujícího vyloučeny, nebo
- b) vrátit cestujícímu zaplacenou cenu za neposkytnuté, resp. náhradním plněním nekompenzované služby, nebo
- c) poskytnout cestujícímu slevu ze zaplacené ceny služeb, které nebyly poskytnuty v plném rozsahu nebo za které nebylo poskytnuto náhradní plnění, nebo
- d) poskytnout cestujícímu neprodleně pomoc, nebo
- e) zajistit jiná práva podle zákona.

2. CK nenese odpovědnost za následky změněných nebo neposkytnutých služeb nebo programu, zapříčiněných událostí, již nebylo možné zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, nebo v důsledku neobvyklých a nepředvídatelných okolností (např. z důvodu zpoždění dopravního prostředku způsobeného technickými poruchami, počasím, dopravní

situací, rozhodnutím dopravce, stávkou a podobnými okolnostmi neovlivnitelnými ze strany CK Pelikán).

3. Cestující bere na vědomí, že u služeb, jejichž součástí je ubytování, je první a poslední den určen především k přepravě a transferu, a proto reklamace z důvodu zkrácení délky pobytu z uvedeného důvodu se považují za neopodstatněné.

#### **X. Odstoupení od smlouvy o zájezdu cestujícím a odstupné**

1. Cestující má právo kdykoliv před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit a pro tento případ si smluvní strany dohodly odstupné, jehož výše zohledňuje čas odstoupení od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu, předpokládané snížení nákladů v důsledku neposkytnutí služeb cestovního ruchu tvořících zájezd cestujícímu a předpokládaný příjem z náhradního prodeje služeb cestovního ruchu.

2. Výše odstupného (uváděné sumy platí pro 1 osobu bez rozdílu věku):

a) skutečně vzniklé náklady, nejméně však 1100 Kč/cestující + 20 % z ceny zájezdu, pokud cestující odstoupí od smlouvy o zájezdu ve lhůtě 90 dní a více před termínem zahájení zájezdu,

b) skutečně vzniklé náklady, nejméně však 1100 Kč/cestující + 50 % z ceny zájezdu, pokud cestující odstoupí od smlouvy o zájezdu ve lhůtě 89-30 dní před termínem zahájení zájezdu,

c) skutečně vzniklé náklady, nejméně však 1100 Kč/cestující + 75 % z ceny zájezdu, pokud cestující odstoupí od smlouvy o zájezdu ve lhůtě 29-15 dní před termínem zahájení zájezdu,

d) 100 % z ceny zájezdu, pokud cestující odstoupí od smlouvy o zájezdu ve lhůtě 14 dnů a méně před termínem zahájení zájezdu.

3. V případě, že cestující nenastoupí na zájezd nebo nezačne čerpat zajištěné služby z jakéhokoli důvodu, nebo na základě vlastního rozhodnutí je nevyčerpá vůbec nebo z části, nemá nárok na vrácení ceny zájezdu za nečerpané služby.

4. V případě žádosti cestujícího o změnu termínu nebo ubytování podle původní smlouvy na nové podmínky, pokud je CK Pelikán schopna takovou změnu zajistit, postupuje se jako při odstoupení od smlouvy, přičemž platí podmínky odstupného podle tohoto článku, pokud není dohodnuto jinak.

5. CK Pelikán může před zahájením zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy bez povinnosti nahradit škodu cestujícímu způsobenou tímto odstoupením, jen když

a) počet účastníků zájezdu je nižší než minimální počet účastníků požadovaný podle smlouvy o zájezdu a cestovní kancelář odstoupí od



cestovní smlouvy ve lhůtě stanovené ve smlouvě o zájezdu, nejpozději však

- 20 dní před zahájením zájezdu, pokud jde o cestu, která trvá déle než 6 dní,
- 7 dní před zahájením zájezdu, pokud jde o cestu, která trvá od 2 dnů do 6 dní,
- 48 hodin před zahájením zájezdu, pokud jde o cesty, které trvají méně než 2 dny, nebo

b) neodvratitelné a mimořádné okolnosti brání CK Pelikán plnit smlouvu o zájezdu a CK Pelikán oznámí cestujícímu odstoupení od smlouvy o zájezdu neprodleně před zahájením zájezdu.

## **XI. Reklamační řízení, odpovědnost za poskytování zájezdu, náhrada škody**

1. CK Pelikán odpovídá za porušení smlouvy o zájezdu, a to i tehdy, když mají povinnosti jiní poskytovatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu (dále jen "porušení smlouvy o zájezdu").

2. Pokud některá ze služeb cestovního ruchu není poskytnuta v souladu se smlouvou o zájezdu, nebo zvláštním zákonem nebo pokud nemá vlastnosti, které cestující s ohledem na nabídku a zvyklosti důvodně očekával, cestující je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit CK Pelikán nebo její pověřenému zástupci.

3. CK Pelikán je povinna v přiměřené lhůtě určené cestujícím provést nápravu uvedením služby cestovního ruchu do souladu se smlouvou o zájezdu, tímto zákonem nebo zvláštním předpisem nebo s důvodným očekáváním cestujícího, pokud je to vzhledem k okolnostem možné nebo pokud to nezpůsobí CK Pelikán nepřiměřené náklady vzhledem na rozsah porušení cestovní smlouvy a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu.

4. Určení lhůty podle odstavce 3 tohoto článku není nutné, pokud cestovní kancelář oznámí cestujícímu, že nápravu neprovede, nebo když náprava nesnese odklad vzhledem ke zvláštnímu zájmu cestujícího.

5. Jestliže CK Pelikán neprovede nápravu podle odstavce 3 tohoto článku, nabídne cestujícímu náhradní služby cestovního ruchu i tehdy, když návrat cestujícího na místo odjezdu není zajištěn podle smlouvy o zájezdu, přičemž tyto náhradní služby cestovního ruchu musí být

a) stejné kvality nebo vyšší kvality než je uvedena ve smlouvě o zájezdu, bez dodatečných nákladů pro cestujícího nebo

b) nižší kvality než je uvedena ve smlouvě o zájezdu, s nabídkou přiměřené slevy z ceny těchto služeb cestovního ruchu.



6. Cestující může odmítnout náhradní služby cestovního ruchu nabídnuté cestovní kancelář podle odstavce 5 tohoto článku, pokud náhradní služby cestovního ruchu nejsou srovnatelné se službami cestovního ruchu uvedenými ve smlouvě o zájezdu nebo nabídnutá sleva z ceny zájezdu za služby cestovního ruchu nižší kvality není přiměřená. Pokud poskytnutí náhradních služeb cestovního ruchu cestující v souladu s první větou odmítne nebo tyto náhradní služby cestovního ruchu nemůže z objektivních důvodů přijmout, cestující pokračuje v užívání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem oznámení podle odstavce 2 tohoto článku, a CK Pelikán poskytne cestujícímu přiměřenou slevu z ceny zájezdu za služby cestovního ruchu, které byly předmětem oznámení podle odstavce 2 tohoto článku.

7. Jestliže CK Pelikán neprovede nápravu podle odstavce 3 tohoto článku ani nezajistí cestujícímu náhradní služby cestovního ruchu podle odstavce 5 tohoto článku, cestující má právo

a) provést nápravu sám a požadovat od CK Pelikán náhradu účelně vynaložených nákladů s tím spojených,

b) odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení od odstupného a požadovat přiměřenou slevu z ceny zájezdu za služby cestovního ruchu, které nebyly poskytnuty řádně a včas, pokud jde o podstatné porušení smlouvy o zájezdu.

8. Cestující má právo uplatnit reklamaci zájezdu do dvou let od skončení zájezdu, nebo pokud se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl zájezd skončit podle smlouvy o zájezdu.

9. Cestující má právo na přiměřenou slevu podle odstavce 5 písm. b), odstavce 6 nebo odstavce 7 tohoto článku. Pokud CK Pelikán neprokáže, že porušení smlouvy o zájezdu způsobil cestující, je povinna cestujícímu do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace vrátit část ceny podle první věty s přihlédnutím k závažnosti a době trvání porušení smlouvy o zájezdu; tím není dotčeno právo cestujícího požadovat náhradu škody.

10. Je-li součástí zájezdu i přeprava cestujícího, CK Pelikán v případech podle odstavce 6 a odstavce 7 písm. b) tohoto článku zajistí repatriaci srovnatelnou přepravou, a to neprodleně a bez dodatečných nákladů pro cestujícího.

11. Pokud v důsledku neodvratitelných a mimořádných okolností není možné zajistit návrat cestujícího podle smlouvy o zájezdu, CK Pelikán hradí náklady na potřebné ubytování, pokud možno stejné kategorie a třídy, v trvání nejvýše tří nocí na jednoho cestujícího. Pokud jsou ve zvláštních předpisech o právech cestujících platných pro příslušné dopravní prostředky na návrat cestujícího stanoveny delší lhůty, použijí se tyto delší lhůty.

12. Omezení nákladů na ubytování podle odstavce 11 tohoto článku se nevztahuje na osoby se sníženou pohyblivostí a osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy, nezletilé bez doprovodu nebo osoby, které

potřebují zvláštní lékařskou péči, pokud byla CK Pelikán o jejich zvláštních potřebách informována nejméně 48 hodin před zahájením zájezdu.

13. CK Pelikán se nemůže odvolávat na neodvratitelné a mimořádné okolnosti pro účely omezení odpovědnosti uhradit náklady na ubytování podle odstavce 11 tohoto článku, pokud se na tyto okolnosti nemůže odvolávat příslušný poskytovatel přepravy.

14. Cestující je oprávněn oznámení, žádost, reklamaci nebo stížnost (dále jen "podnět"), které se týkají poskytování zájezdu, doručovat přímo cestovní agentuře, jejímž prostřednictvím si zájezd zakoupil. Cestovní agentura je povinna postoupit doručený podnět neprodleně příslušné cestovní kanceláři. Den doručení podnětu cestovní agentuře se považuje za den doručení cestovní kanceláři.

15. CK Pelikán je povinna poskytnout přiměřenou pomoc cestujícímu v případě potíží neprodleně, a to i za okolností uvedených v § 22 odst. 12 zákona, zejména poskytnutím

a) vhodných informací o službách zdravotní péče, místních orgánech a zastupitelském úřadu České republiky,

b) pomoci cestujícímu s komunikací na dálku a s nalezením náhradního řešení problému.

Pokud se cestující ocitne v nesnázích v důsledku svého úmyslného jednání nebo své nedbalosti, CK Pelikán je oprávněna požadovat od cestujícího za poskytnutou pomoc úhradu.

16. Při řešení nároků podle tohoto článku je cestující povinen poskytovat CK Pelikán maximální součinnost, aby bylo možné nedostatky co nejúčinněji odstranit a zabránit se vzniku jakýchkoli nároků nebo škodám nebo aby se jejich rozsah snížil.

17. Cestující má právo na přiměřenou náhradu majetkové škody a také právo na přiměřenou nemajetkovou újmu, která mu vznikla v důsledku podstatného porušení smlouvy o zájezdu, za které odpovídá CK Pelikán.

18. CK Pelikán se může zbavit odpovědnosti za škodu jen tehdy, pokud prokáže, že porušení cestovní smlouvy bylo způsobeno

a) cestujícím,

b) třetí osobou, která není poskytovatelem služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu, pokud porušení nebylo možné předvídat ani odvrátit, nebo

c) neodvratitelnými a mimořádnými okolnostmi.

19. Jestliže mezinárodní smlouva, kterou je Evropská unie vázána, omezí rozsah náhrady škody nebo podmínky, za nichž ji má uhradit poskytovatel služby cestovního ruchu poskytované v rámci zájezdu, stejná omezení se vztahují i na CK Pelikán. Pokud mezinárodní smlouva,

kteřou Evropská unie není vázána, omezí náhradu škody, kterou má zaplatit poskytovatel služby, stejná omezení se vztahují i na CK Pelikán.

20. Smluvní strany se dohodly, že výše náhrady škody podle tohoto článku nesmí přesáhnout trojnásobek celkové ceny zájezdu. Dohoda podle předchozí věty se nevztahuje na zranění, úmyslně způsobenou škodu nebo škodu způsobenou z nedbalosti.

## **XII. Závěrečná ustanovení, spojené služby cestovního ruchu a ochrana proti úpadku**

1. Platnost těchto smluvních podmínek se vztahuje na zájezdy a služby poskytované CK Pelikán.
2. Komunikace mezi CK Pelikán a cestujícím bude probíhat výhradně prostřednictvím elektronické pošty na e-mailové adresy uvedené při objednávce zájezdu nebo telefonicky. Důležité dokumenty má cestující uloženy ve správě objednávky, která je zpřístupněna vytvořením exkluzivního uživatelského konta.
3. Uzavřením smlouvy o zájezdu cestující potvrzuje, že předtím se s jejím obsahem jakož i se všemi jejími součástmi seznámil a bez výhradně s ní souhlasí. Zároveň potvrzuje, že se seznámil a souhlasí s obsahem těchto Všeobecných obchodních podmínek a ujednání v nich obsažená akceptuje.
4. Pokud si po výběru jedné služby cestovního ruchu a zaplacení za ni klient rezervuje prostřednictvím CK Pelikán dodatečné služby cestovního ruchu, které se týkají jeho cesty nebo dovolené, nebudou se na něj uplatňovat práva, která se vztahují na zájezdy podle zákona č. 170/2018 Z. z. o zájezdech, spojených službách cestovního ruchu, některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu a o změně některých zákonů (dále jen „zákon č. 170/2018 Z. z.“).
5. Jako cestovní kancelář proto CK Pelikán nebude odpovědná za řádné poskytnutí samostatných služeb cestovního ruchu. V případě problémů kontaktujte příslušného poskytovatele služeb.
6. Pokud si však dodatečné služby cestovního ruchu klient rezervuje během téže návštěvy CK Pelikán nebo během téhož kontaktu s CK Pelikán, tyto služby cestovního ruchu se stanou součástí spojené služby cestovního ruchu. Jako cestovní kancelář má CK Pelikán podle zákona č. 170/2018 Z. z. zavedenou ochranu pro účely refundace plateb klientů za služby, které nebyly provedeny z důvodu úpadku CK Pelikán. Tato ochrana neznamena poskytnutí refundace pro případ úpadku příslušného poskytovatele služeb.
7. CK Pelikán prohlašuje, že splnila své povinnosti ohledně zajištění ochrany pro případ úpadku a uzavřela smlouvu zajišťující ochranu pro případ úpadku s poskytovatelem ochrany pro případ úpadku Generali Poistovňa, a. s., odštepny závod Európska cestovná poisťovňa, IČO: 35 709 332, Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, Tel.: +421 2 544 177

04, E-mail: [info@europska.sk](mailto:info@europska.sk) (dále jen "poskytovatel ochrany pro případ úpadku"). Pokud jsou služby odmítnuty z důvodu úpadku CK Pelikán, cestující se mohou obrátit na tento subjekt. Tato ochrana pro případ úpadku se nevztahuje na smlouvy s jinými stranami, jako je cestovní kancelář, které lze plnit navzdory našemu úpadku.

[späť na začiatok](#)

## C. VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO PRODEJ UBYTOVÁNÍ

### I. Úvodné ustanovení a definování pojmů

1. Touto částí všeobecných smluvních podmínek se upravují vztahy mezi klientem a společností Pelikán, které vzniknou z titulu prodeje ubytování v jednom zařízení jakékoliv kategorie a třídy včetně stanu, karavanu a ubytování v soukromí.
2. Pojem "**Rezervace**" znamená objednání nebo rezervaci ubytování pro 9 nebo méně osob.
3. Pojem "**Skupinová rezervace**" znamená objednání nebo rezervaci ubytování pro 10 nebo více osob.

### II. Způsob rezervace a platby

1. Pelikán provozuje online rezervační systém na portálu [www.pelikan.c](http://www.pelikan.c) z resp. portálu obchodního partnera nabízejícího služby společnosti Pelikán, prostřednictvím kterého má klient možnost vyhledat aktuálně dostupné ubytování podle zadaných požadavků v rezervačním formuláři (místo pobytu, datum příjezdu, datum odjezdu, atd.) a zároveň si na jemu vyhovujícím a vybraném termínu ubytování závazně zarezervovat (dále v této části obchodních podmínek jako "Rezervace"). Pelikán si u klienta může pravdivost údajů uvedených v Rezervaci telefonicky nebo emailem ověřit. Klient je povinen zkontrolovat si Rezervaci v zaslaném potvrzení a v případě jakýchkoliv nesrovnalostí kontaktovat společnost Pelikán písemně emailem nebo telefonicky. Za nesrovnalost se považuje i špatně uvedené jméno nebo příjmení. V případě, že si klient takto správnost rezervace nezkontroluje, Pelikán nezodpovídá za žádnou případnou škodu, která by klientovi takýmto jednáním vznikla.
2. Každá Rezervace klienta bude považována za nabídku na uzavření smlouvy podle těchto Všeobecných obchodních podmínek. Klient odesláním Rezervace potvrzuje, že si přečetl a obeznámil se s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, s veškerou dokumentací a speciálními podmínkami spojenými s příslušnou Rezervací a souhlasí s právy a povinnostmi v ní obsaženými.

3. Po potvrzení Rezervace je klientovi vygenerována a zaslána faktura, kterou je klient povinen uhradit. Cena ubytování, kterou potvrdí systém klientovi při ukončení Rezervace je garantována jen do dne splatnosti uvedeném na faktuře. Možnost prodloužení garance si klient může ověřit na call-centru. Pelikán si vyhrazuje právo odmítnout vystavit poukaz (dále jen "voucher") v případě, že za cenu ubytování uvedenou na faktuře nebude možné z důvodu systémové chyby poukaz vystavit. V případě, že z důvodů uvedených v předchozí větě není možné voucher vystavit, společnost Pelikán neprodleně klientovi na základě jeho žádosti zaplacené peněžní prostředky vrátí. V předmětné žádosti je klient povinen uvést: Rezervační číslo, číslo faktury, číslo účtu, na který si přeje předmětní částku vrátit. Pelikán o výskytu systémové chyby klienta neprodleně informuje. V případě, že klient do doby, která je stanovena na faktuře jako den splatnosti a současně podle části E článku II bodu 2 těchto podmínek neuhradí fakturu, Rezervace klienta bude společností Pelikán automaticky zrušena bez jakéhokoliv nároku klienta na náhradu škody.

4. Klientova Rezervace na ubytování se nemůže vztahovat na více než 9 osob. V případě Skupinové rezervace je klient povinen kontaktovat Pelikán za účelem obeznámení se s osobitými podmínkami vztahujícími se k takové skupinové rezervaci. Pokud se klient pokusí obejít Skupinovou rezervaci způsobem rozdělení skupiny na vícero rezervací, tak aby se každá rezervace vztahovala na 9 nebo méně osob, hotel je oprávněn uložit klientovi poplatky za skupinové zrušení pobytu nebo jiný poplatek, za jejíž úhradu je klient zodpovědný. Pelikán je oprávněn zrušit rezervace, které se pokoušejí obejít Skupinové rezervace. Skutečnost, zda jde o obcházení Skupinové rezervace posuzuje výlučně Pelikán. Požadavky na Skupinovou rezervaci může klient zaslat emailem na [hotely@pelikan.cz](mailto:hotely@pelikan.cz).

5. Pouze dobromyslné rezervace budou považovány za Rezervaci klienta. V případě, že existuje důvodné podezření, že některé Rezervace byly provedeny v úmyslu obsadit a držet vícero volných termínů stejným klientům, přičemž vzhledem ke klientem zvolené kombinace vybraných letů v rezervacích není fyzicky možné využít klientům všechny z nich, Pelikán nejprve klienta na tuto skutečnost upozorní a v případě, že nedojde ze strany klienta v určené době k nápravě, Pelikán si vyhrazuje právo předmětné Rezervace zrušit.

6. Klient je zodpovědný za správnost všech údajů poskytnutých Pelikán. Klient se zavazuje uhradit všechny poplatky, které vzniknou v případě poskytnutí nesprávných údajů. Titul, jméno, datumy narození dětí se musí shodovat se zápisem uvedeným v cestovním pasu nebo/a občanském průkazu. Pokud údaje v potvrzení Rezervace nejsou správné, klient se zavazuje neprodleně o tom informovat Pelikán.

### III. **Voucher**

1. Pelikán vystaví klientovi voucher, který obsahuje Rezervační číslo. V případě, že klient zruší Rezervaci, je povinný voucher vystavený na ubytování, které bylo zrušené Pelikán vrátit. V případě, že klient takýto voucher nevrátí, je zodpovědný za jeho použití nebo případné zneužití.
2. Společnost Pelikán fakturuje klientovi cenu za počet nocí uvedených ve voucheru nebo na faktuře uvedené obchodním partnerem společnosti Pelikán (podle toho, na kterém dokumentu je uvedený vyšší počet nocí) bez ohledu na počet nocí, které byly v skutečnosti klientem využity. O podmínkách zaplacení jenom skutečně využitých nocí je klient povinný se informovat u společnosti Pelikán telefonicky nebo emailem. Pokud klient opustí hotel dříve, některé hotely zejména v USA a Kanadě, účtují cenu za všechny noci, které byly rezervované nebo dodatečný fixný poplatek k počtu nocí, které byly v skutečnosti využité. Za účelem vyvarování se případným sporům o poplatcích, klient je povinný zajistit od hotelu písemné potvrzení o datu a čase odjezdu pokud klient odchází z hotelu dříve než byl datum uvedený na potvrzené Rezervaci.
3. Na vouchri bude kromě detailů pobytu, uvedené i jméno místního zástupce a referenční číslo řídícího zástupce.
4. Pro hotely v USA/Kanadě platí, že pokud Rezervace se vztahuje na více než jeden pokoj a pokud cestující mají různé jména, všechny jména cestujících musí být vytisknuté na poukazu. Jména jako "TBA" nebo "X a skupina" nebudou akceptované. Pokud cestující budou přicházet v různém čase, každý z cestujících musí mít vlastní poukaz. Cestujícím může být účtován pobyt přímo hotelem pokud cestující nebude mít s sebou voucher k Rezervaci.
5. Pokud cestující nepředloží platný voucher na recepci hotelu, tak hotel může a cenu za ubytování a poplatky účtovat přímo cestujícím.

#### **IV. Informace**

1. Pelikán vyvíjí v spolupráci s partneri maximální úsilí k tomu, aby poskytoval jenom správné informace a správy o hotelech. Pelikán nenese zodpovědnost za jakoukoliv škodu pokud by se prokázalo, že informace nebo správy o hotelech jsou nesprávné nebo neúplné.

#### **V. Zodpovědnost**

1. Pelikán při zabezpečení ubytování jedná a vystupuje výlučně jako sprostředkovatel. Z tohoto důvodu Pelikán nenese zodpovědnost za osobnou újmu, chorobu, škodu na majetku, jinou ztrátu, výdaje jakékoli povahy, které vznikli přímo nebo nepřímo z důvodu jednání hotelu nebo jiného dodávatele služeb poskytujícího nebo vykonávajícího službu rezervovanou prostřednictvím Pelikán.

2. Ve výjimečných případech klientům vybraný hotel není schopen akceptovat potvrzenou Rezervaci. Pelikán vždy vyvine maximální úsilí k tomu, aby předcházel situacím uvedeným v předchozí větě. Pokud taková situace nastane, Pelikán bude hledat jiné vhodné alternativní řešení tak, aby bylo klientovi poskytnuto ubytování minimálně ve stejném standardu a s co nejvíce podobným umístěním jako ubytování rezervované na základě Rezervace. Pokud i přes úsilí vynaložené Pelikán nemůže poskytnout klientovi alternativní ubytování dle předchozí věty, avšak klient souhlasí s ubytováním nižší kvality, má klient právo na přiměřenou slevu z ceny ubytování. Pokud klient nebude souhlasit s ubytováním nižší kvality, má právo odstoupit od smlouvy a budou mu vráceny všechny uhrazené finanční prostředky za Rezervaci ubytování.

3. Společnost Pelikán tímto vyhlasuje, že jakékoliv hodnocení ubytovacích zařízení uvedené v informacích o hotelech (např. hvězdičkové označení hotelu) nebyli vykonány a nemusí být v souladu s vyhláškou Ministerství hospodářství České republiky č. 501/2006 Sb., kterou se upravuje kategorizace ubytovacích zařízení a klasifikační znaky na jejich zařazování do tříd.

## VI. **Rezervace hotela**

1. Doplnující požadavek na hotel jako např. sousedící nebo propojené, kuřácké a nekuřácké pokoje budou přijaty, ale Pelikán nemůže garantovat jejich splnění. Pokoje pro handicapované mají obvykle zabezpečený přístup s vozíkem, ale nejsou nutně vybaveny prvky pro vážně tělesně postižené.

2. Pokud klient požaduje dodateční noc v hotelu na již potvrzené Rezervaci, klient je povinen upravit původní Rezervaci a ne objednávat dodatečné noci jako novou položku.

3. V hotelech z času na čas probíhají renovační práce, přičemž hotel vykoná všechny dostupné kroky k tomu, aby omezil rušení svých hostů. Pokud hotel provádí renovaci během pobytu svých hostů, klient není oprávněn požadovat refundaci kupní ceny.

4. Pokud společnost Pelikán je osobitně informována o renovačních pracích, tyto informace budou poskytnuty klientovi. Klient bere na zřetel, že informace o renovaci hotela mohou být změněny, přičemž o těchto změnách společnost Pelikán nebude vždy informována. Pelikán nenese zodpovědnost za stížnosti týkající se renovačních prací, které nejsou ve shodě s informacemi, které byli společnosti Pelikán poskytnuty.

5. Ve většině hotelů je možné ubytování nejdříve o 14 00 hod, ale v některých zemích zejména v USA to může být i později než o 16 00 hod. Společnost Pelikán může garantovat jenom první noc z Rezervace (pokud není jinak uvedeno v době jejího potvrzení); Hotely jsou oprávněny uvolnit pokoje (zrušit rezervace) pokud se klient neubytuje do 05 00 hod. (místního času) dne následujícího po dni, v kterém měl přijít.



6. Třílůžkové a čtyřlůžkové pokoje mohou obsahovat jednu dvoulůžkovou postel a jednu osobitní postel nebo dvě dvoulůžkové postele. V některých hotelech, všechny třílůžkové pokoje sestávají z jedné dvoulůžkové postele a jedné osobitní postele. Většina hotelů nemá v třílůžkových a čtyřlůžkových pokojích k dispozici pro každého hosta postel o rozměru v standardu full size. V případě, že klient požaduje přistýlku, hotel mu může účtovat dodatečný poplatek, který bude klient uhrázet přímo hotelu.

7. V USA a Kanadě jsou dvoulůžkové pokoje definovány počtem návštěvníků a ne typem postelí (např. pokud dvoulůžkový pokoj je potvrzen, hotel může poskytovat dvoulůžkový pokoj s jednou postelí jako spolu spící dvě osoby). V Rezervaci klient může požadovat oddělené postele, jakkoli splnění tohoto požadavku společnost Pelikán nemůže zaručit. Třílůžkové a čtyřlůžkové pokoje nejsou tvořeny samostatnými postelmi, obvykle obsahují dvě dvoulůžkové postele. Většina hotelů nemůže přidat do pokoje přistýlku na to, aby se z hotelového pokoje stal třílůžkový a čtyřlůžkový pokoj, ale umožňují za dodatečný poplatek splatný přímo hotelu využití roztahovací postele.

8. Rezervace nesmí být vyhotovena pod fiktivním jménem za účelem toho, aby klient držel místo. Pokud klient neprovede rezervaci pod správným jménem, od klienta může být požadován poplatek za nečerpání služeb.

9. Některé hotely mají odlišné sazby pro použití hotelu jenom počas dne. Takový hotel je možné identifikovat slovním spojením "Day Let" v názvu hotelu. Sazby pro použití hotela jenom počas dne nebudou použity pro Rezervaci na ubytování přes noc a nezahrnují snídani. Hotel může klientovi při odchodu účtovat řádnou sazbu v případě, že klient zotrvá v hotelu déle než je stanovené podmínkami použití hotelu jenom v průběhu dne.

## VII. **Sazby a poplatky**

1. Všechny uváděné sazby na faktuře jsou za pokoj (s vlastní koupelnou nebo sprchou pokud není uvedeno jinak) a včetně snídani (pokud není uvedeno jinak), poplatku za službu a státní daně.

2. Ceny uvedené v ceníku společnosti Pelikán platné během Specifického období nahrazují ceny mimo Specifického období.

3. Pokud klient má zájem o rezervaci pokoje s přistýlkou pro dítě, Pelikán doporučuje zvolit třílůžkový pokoj. Přistýlka pro dítě bude v takovém případě zpoplatněná sazbou jako v případě tří dospělých. Cenu za dvou dospělých a jedno dítě je možné získat jenom jestli se přidá přistýlka pro dítě k sazbě dvoulůžkového pokoje. Přistýlku pro dítě možno použít v případě, že dítě je starší než 2 a mladší než 12 let (pokud jiný věkový interval není specifikován). Přistýlka pro dítě nebude dostupná, pokud věk dítěte není specifikován v době Objednávky a společnost Pelikán bude účtovat cenu za tři dospělé osoby v třílůžkovém pokoji. Dětská postel pro nemluvňata je vhodná jen pro děti mladší 2 let.



4. V některých hotelech není možné zajistit dodateční detskou přistýlku a dítě je ubytováno bezplatně nebo za sníženou cenu. V takovém případě snídaně pro dítě budou účtovány hotelem a klient je povinen cenu snídaně uhradit hotelu při odjezdu. Pokud klient požaduje pro dítě vlastní postel, klient je povinen požadovat třílůžkový pokoj přičemž sleva na dítě v takovém případě nebude poskytnuta.

5. V případě, že hotel uloží poplatek za energii nebo rekreační poplatek, host je povinen takový poplatek zaplatit přímo hotelu.

6. V případě, že hotel uloží místní poplatek za telefonickou službu (umožnění hostům provádět neomezené místní hovory z jejich pokojů), host je povinen takový poplatek zaplatit při opouštění hotelu.

7. Jakékoliv podporné akce obsahující ubytování zdarma nebo za slevněnou cenu v případě ubytování na stanovené období se neuplatňují během Specifického období.

8. Některé hotely mají plovoucí veřejné ceny, které se mění každý den. Společnost Pelikán nebude refundovat finanční prostředky ani akceptovat jako důvod neuhrazení platby skutečnost, že sazby společnosti Pelikán jsou téměř stejné nebo vyšší než veřejné ceny hotelu.

9. Většina z hotelů na případné krytí vedlejších výdajů požaduje od klienta při ubytování poskytnutí kreditní karty. V případě, že klient kreditní kartou nedisponuje, hotel může požadovat od klient hotovostní zálohu. Všechny dodateční výdaje způsobené klientem musí být zaplacený klientem přímo hotelu před jeho odjezdem. Společnost Pelikán nenese zodpovědnost za poplatky účtovány hotelem osobně hostovi.

## VIII. **Specifické informace o zemích**

1. Hotely v Severní Americe akceptují jen hosty starších 21 let, pokud není doprovázen dospělou osobou.

2. Ryokany jsou japonské hotely tradičního stylu založené na tradiční architektuře. Dodržování místních japonských zvyků (jako například oblékání Kimona a neobouvání se) je povinnost, jídla jsou japonské a zaměstnanci mají kromě japončiny slabé jazykové znalosti.

3. Turisti při návštěvě Ruska příjezdějící do jejich prvního hotelu jsou povinni zaplatit turistickou daň.

## IX. **Specifická období**

1. Specifickými obdobími se rozumí např. období, během kterého se v místě ubytování nebo jeho blízkém okolí koná veletrh nebo období náboženský svátků, Nový rok, významní sportovní události a pod. (dále

jako "Specifická období"). Během Specifických období ceny nabízené rezervačním systémem společnosti Pelikán mohou být vyšší jako veřejné ceny hotelů.

2. Dodateční hotelové poplatky během Specifických období mohou být oznámeny v čase potvrzení Rezervace. Klientovi může být v takovém případě oznámen datum do kdy je možné Rezervaci zrušit. Pokud klient nezruší Rezervaci včas, je povinen zaplatit všechny poplatky podle těchto podmínek.

3. Některé hotely nebudou akceptovat změny v Rezervaci pokud Rezervace na Osobitní období byla již raz potvrzena. Společnost Pelikán o této skutečnosti klienta upovědomí.

4. Některé hotely během konání veletrhů vyžadují rezervaci ubytování na celou dobu konání veletrhu. O této skutečnosti bude klient upovědomený v čase Rezervace. V případě Rezervace ubytování na období trvání veletrhu se může vyžadovat opětovné potvrzení Rezervace klientem. V případě opětovného potvrzení Rezervace klientem je klient povinen uhradit cenu ubytování za celý čas trvání veletrhu bez nároku na jakoukoliv refundaci i v případě, že klient takovou rezervaci požaduje zrušit.

## **X. Storno/Zrušení Rezervace**

1. V případě, že klient zruší Rezervaci, Pelikán zašle klientovi potvrzení o její zrušení. Klient je povinen informovat Pelikán o nepřijetí tohoto potvrzení, protože v opačném případě od klienta může být požadován poplatek za nečerpání služeb.

2. Klient je povinen uhradit Pelikán všechny ztráty, náklady, škody, poplatky a výdaje, které vznikli Pelikán jako důsledek zrušení Rezervace provedené klientem včetně administrativního a/nebo zpracovatelského poplatku podle bodu 2 článku II části E těchto podmínek.

3. Rezervace zaplacená/nezaplacená vztahující se na Specifické období nemůže být zrušená bez poplatků nebo změněná poté, co byla vytvořena prostřednictvím rezervačního systému na portálu [www.pelikan.cz](http://www.pelikan.cz) nebo portálu obchodního partnera nabízejícího služby společnosti Pelikán nebo když márně uplynula lhůta pro zrušení. Pokud jakákoliv část ubytování spadá pod Specifické období, specifické podmínky a související poplatky budou uplatněny na všechny rezervované noci.

4. Nezaplacené Rezervace ubytování týkající se jiného než Specifického období lze změnit a zrušit bezplatně nejpozději však 48 hodin před příchodem do hotelu. Pokud faktura nebude uhrazena do dne stanoveného na faktuře a za podmínek uvedených v části E článku II bodu 2 těchto všeobecných podmínek nebo splatnost nebude dále po konzultaci s call-centrem prodloužena, Rezervaci Pelikán automaticky zruší. Za nečerpání služeb nebo zrušení zaplacené Rezervace ubytování jiného než během Specifického období, společnost Pelikán bude účtovat

klientovi a klient je povinen uhradit společnosti Pelikán storno poplatek ve výši ceny minimálně jedné noci a servisní poplatek za zpracování storna, který je účtován dle aktuálního sazebníku poplatků VOP část G. V případě, že klient bude tvrdit, že Rezervaci zrušil přímo v hotelu, poplatek ve výši minimálně jedné noci a poplatek účtován dle aktuálního sazebníku poplatků VOP část G bude klient povinen společnosti Pelikán zaplatit, pokud hotel nebo obchodní partner později spoplatní společnost Pelikán.

5. Pokud společnost Pelikán vystaví klientovi fakturu na poplatek za nečerpání služeb, ale hotel nebo obchodní partner společnosti Pelikán později potvrdí, že cestující v hotelu zůstal, společnost Pelikán vystaví klientovi doplňkovou fakturu za dodatečné noci, kterou je klient povinen uhradit.

## XI. **Strava**

1. Z času na čas společnost Pelikán v spolupráci s partneři organizuje podporné akce, na základě kterých může klient získat noc zdarma nebo za sníženou cenu, pokud si zakoupí určitý minimální počet nocí pobytu. Příležitostně se v nabídce může uvádět, že strava není zahrnuta v nabídce. Pokud přesto je strava cestujícím odebrána hotelu cenu stravy vyúčtuje přímo cestujícímu, obvykle při odchodu.

2. Typ snídaně zahrnutých v ceně pro každý hotel je označen názvy podle následovní tabulky:

Americká

Studený bufet

Kontinentální

Anglická

Teplý bufet

Izraelská

Japonská

Marocká

Pokojová služba kontinentální

Irská

Skandinávská

Skotská

Rozšířený bufet

## Čínská

**Kontinentální** - studená snídaně obvykle podávaná na stole. Minimálně obsahuje chléb a džem s teplým nápojem. Mohou obsahovat šunku, syr nebo ovoce.

**Studený bufet** - rozšířené kontinentální snídaně, ale se samoobsluhou. Obvykle obsahují složky stejné jako při kontinentální snídani plus studené nápoje, cereální potraviny a šaláty.

**Teplý bufet** - je stejný jako studený bufet, ale obsahuje dodatečně teplé jídla, minimálně slaninu a vejčeka.

**Americká** - teplé jídlo, jako slanina a vejčeka podávána na stolech.

Výše uvedené informace slouží jen jako návod a strava se může výrazně měnit z hotelu na hotel.

## XII. **Všeobecná ustanovení**

1. Právní vztahy založené na základě smlouvy, která byla uzavřena v souvislosti s Rezervací se budou spravovat slovenským právním pořádkem. Všechny spory, které vzniknou na základě nebo v souvislosti se smlouvou uzavřenou na základě Rezervace, včetně sporů o její platnost, výklad nebo zrušení, budou podléhat výhradně jurisdikci slovenských soudů se slovenským jednacím jazykem.

2. Pelikán nenese zodpovědnost za nemožnost splnit Rezervaci v důsledku ohně, zemětřesení, záplavy, sněhové kalamity, epidemie, exploze, stávk, výtržností, občanských nepokojů, vojny, zásahu Boha, jakéhokoli selhání dopravy, elektrických nebo komunikačních systémů nebo jakýchkoli obdobných událostí, které Pelikán nemůže ovlivnit. V takových případech Pelikán vyvine maximální úsilí k tomu, aby klientovi poskytl alternativní ubytování nebo vrátil zaplacené finanční prostředky.

## XIII. **Některé specifické podmínky platné pro apartmány a vily**

1. V případě, že jsou informace dostupné, hodnocení kvality je provedeno podle všeobecního standardu ubytování. Příslušné orgány ne vždy vykonávají pro tyto zařízení hodnocení a tyto hodnocení nejsou ekvivalentní k standardu hodnocení podle hvězdiček používaných pro hotely. Hodnocení slouží jen pro orientaci a mělo by se použít jen jako všeobecní návod a společnost Pelikán ho nemůže zaručit a garantovat.

Známka 1 - Akceptovatelná celková úroveň kvality. Adekvátní vybavení nábytkem, zařízením a příslušenstvím.

Známka 2 - Dobrá celková úroveň kvality. Dobrý celkový standard zařízení, služeb a starostlivosti o hosty.

Známka 3 - Dobrá až velmi dobrá úroveň kvality. Dobrý standard údržby a výzdoby. Dostatečný prostor a dobrá kvalita nábytku.

Známka 4 - Výborná celková úroveň kvality. Velmi dobrá starostlivost se zaměřením na detaily.

Známka 5 - Výnimočná celková úroveň kvality. Vysoká úroveň výzdoby, příslušenství a vybavy spolu s výborným standardem efektivity manažmentu a služeb pro hosty. Výborný rozsah příslušenství a osobního přístupu.

2. Za jakoukoliv škodu na apartmánu nebo vile nebo majetku v nich je zodpovědná osoba, která ji způsobila a výše škody bude vyúčtována a její úhrada požadována od klienta při odchodu.

3. Cestující je povinen se podřídít pravidlům a pořádku stanoveného poskytovatelem ubytování.

4. Celkový počet osob (včetně mladistvých a dětí) využívajících ubytování nesmí přesáhnout maximální počet osob uvedených v informacích poskytnutých klientem společnosti Pelikán. V opačném případě přicházejícím hostům může být odmítnut přístup k ubytování nebo mohou být dodatečně zpoplatněni.

5. Cestující jsou zodpovědní za zaplacení jakýchkoliv poplatků spojených s použitím zařízení jako například elektrina, plyn, voda, telefon, prádlo, bezpečnostní služba, které budou uloženy poskytovatelům ubytování za použití vybavení.

6. Od cestujících bude pravděpodobně požadované zaplacení zálohy při příjezdu do ubytovacího zařízení. Poplatky, které vzniknou během pobytu budou inkasovány z kreditní karty.

7. Jakýkoli plán schémy ubytování, který společnost Pelikán umí poskytnout vychází ze specifikace dodané společností Pelikán ze strany poskytovatelů ubytování. Schéma slouží jen jako všeobecní zobrazení ubytování. Skutečná velikost, dizajn, příslušenství, vybava a zařízení se mohou lišit od toho, co je vyobrazováno na pláň schémy.

#### **XIV. Některá ustanovení o storno podmínkách a doplnění podmínek platné pro vily a apartmány**

1. Mimo Specifická období, pro Objednávky, které požadují minimální počet nocí pobytu pro každou objednávku (obvykle, ale ne výlučně tři noci, sedm nocí nebo vícekrát sedm nocí) poplatek rovnající se částce ne menší než 25% z ceny Rezervace bude uložen za zrušení Objednávky, které bylo vykonáno dříve než 9 dní před datem příjezdu.

2. Za zrušení Rezervace provedené později než 8 dní před datem příjezdu bude klientovi uložen Poplatek ve výši 100% z ceny Objednávky a klient je povinen ho uhradit.

3. Pokud počet rezervovaných apartmánů je klientem mezitím snížen, takové jednání klienta se považuje za zrušení Rezervace příslušných apartmánů, přičemž se uplatní podmínky pro storno resp. zrušení Rezervace. Společnost Pelikán se vždy snaží zařídit daný požadavek bez poplatku, ale společnost Pelikán se za její bezplatné vybavení nemůže zaručit.

4. Žádný poplatek nebude účtován za doplnění délky pobytu uvedeného v Rezervaci, pokud bude provedené dříve než tři dny před datem příjezdu. Poplatky, které se uplatní při změnách provedených do tří dní ode dne příjezdu budou uvedené na Rezervaci.

### [späť na začiatok](#)

## **D. VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ POJIŠTĚNÍ, TRANSFERŮ A PARKOVACÍCH KARET, PRÉMIUM ASISTENČNÉ SLUŽBY A JINÉ SLUŽBY**

### **I. Zprostředkování pojištění**

1. Společnost Pelikán je na základě Smlouvy o zprostředkování uzavřené mezi Pelikán a pojišťovnou Generali Poistovňa, a. s., odštěpný závod Európska cestovná poisťovňa, se sídlem Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava. Zapsaná v obchodním rejstříku Okresního soudu Bratislava I, oddíl: Sa, vložka č.: 1325/B, IČO: 35 709 332, DIČ: 2021000487, IČ DPH: SK2021000487 (dále jako "pojišťovna") oprávněna zprostředkovat a uzavírat pro klienty smlouvy o cestovním pojištění. Poistní smlouva se považuje za uzavřenou dnem, kdy na účet Pelikán byla poukázána celá částka pojistného. Obsah pojištění si stanovuje klient v rezervačním procesu na internetovém portálu Pelikán resp. portálu obchodního partnera nabízejícího služby společnosti Pelikán. Přesný rozsah krytí a podmínky jsou uvedeny ve Všeobecných pojistných podmínkách pojišťovny a Smluvních dojednáních pojišťovny pro cestovní pojištění, které jsou dostupné na internetovém portálu pelikan.cz resp. portálu obchodního partnera nabízejícího služby společnosti Pelikán. Klient po uzavření pojistní smlouvy obdrží Potvrzení o uzavření pojistní smlouvy, kartu klienta, Všeobecní pojistní podmínky pojišťovny a Smluvní dojednání pojišťovny pro cestovní pojištění.

2. Klient bere na zřetel, že pojistný vztah vzniká přímo mezi klientem a pojišťovnou. V jednání o odškodnění pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu ke klientovi a Pelikán nepřináležejí posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Klient tímto bere na zřetel, že jakékoli nároky plynoucí z pojistného vztahu si bude uplatňovat přímo u pojistitele.

### **II. Prodej cestovních lístků na transfery**

1. Transfer – přepravní služba osoby a případně jejího osobního zavazadla prostřednictvím autobusového, vlakového, lodního či automobilového dopravního prostředku, na kterou společnost Pelikán zprostředkovává prodej cestovních lístků.
2. Podmínky přepravy včetně časového rozvrhu transferu určuje konkrétní přepravce, který transfer zabezpečuje.
3. Cestovní lístek na transfer je možné zakoupit jako samostatnou službu nebo může být zahrnut v rámci zájezdu, který organizuje CK Pelikán nebo jiný organizátor zájezdu, který CK Pelikán prodává jako cestovní agentura. O samostatnou službu jde až tehdy, pokud by byl k již zakoupenému zájezdu cestovní lístek na transfer dokoupený až dodatečně. Pokud je cestovní lístek prodáván jako samostatná služba, Pelikán jako zprostředkovatel prodeje cestovních lístků zodpovídá pouze za správnost prodeje a vystavení cestovních lístků. Za problémy vzniklé při vykonávání příslušného spoje, na který má cestující zakoupený cestovní lístek, zodpovídá dopravce, včetně zodpovědnosti za zpoždění spoje.
4. Pelikán klientovi doporučí, aby si v případě návaznosti transferu, na který si klient zakoupil cestovní lístek, na další služby, např. leteckou přepravu, nechal dostatečnou časovou rezervu a počítal s možností výskytu mimořádných okolností, které mohou způsobit jeho pozdější příjezd na letiště. Pokud klient v důsledku zpoždění letu nestihne transfer, na který má zakoupený lístek, Pelikán nezodpovídá za toto zpoždění a škody, které jeho následkem klientovi vzniknou. Klient je v tomto případě oprávněn obrátit se s reklamací na příslušného přepravce, jehož spoj měl zpoždění.

### **III. Prodej parkovacích karet**

1. Společnost Pelikán nabízí i prodej parkovacích karet. Parkovací karty zabezpečují kupujícímu pronájem parkovací plochy na parkování osobního vozidla na určité období. Pelikán vystupuje jako zprostředkovatel služby parkování na letišti, není jejím poskytovatelem. Objednávku parkovacích karet je možné uskutečnit elektronicky, telefonicky, nebo osobně v pelicantravel.com s.r.o., Nám. SNP 6, 811 06 Bratislava.
2. Parkovací karty mohou být v elektronické podobě, jako online rezervace parkování, nebo v tištěné podobě ve formě papírové kartičky s vyznačenou délkou parkování.
3. Pokud se parkovací karty prodávají na službu „Parkování na letisku Bratislava“, klient si v požadavku na parkovací lístek parkovací lístek rezervuje na vlastní zodpovědnost a s časovou rezervou, aby stihl provést transfer na letiště a odevzdat zavazadla. Parkovací karty na službu „Parkování na letisku Bratislava“ jsou v elektronické podobě a jsou odesílány po úhradě klientem na jeho e-mailovou adresu. Elektronická parkovací karta obsahuje přesné datum a čas příjezdu a čas odjezdu z



parkoviště. Na tuto dobu je parkovací karta zaplacená. Pokud by klient překročil délku parkování, rozdíl v ceně doplatí přímo na místě provozovateli letiště. Transfer z parkoviště na letiště a z letiště je klient povinen oznámit telefonicky dopředu provozovateli dané služby. V případě parkování u letiště v Bratislavě je při příjezdu na parkoviště nezbytné prokázat se vytištěným parkovacím voucherem, jinak může provozovatel parkoviště službu odmítnout bez nároku na vrácení již zaplaceného parkovného či náhradu škody. Transfer z parkoviště v Bratislavě na letiště a z letiště na parkoviště je automaticky zahrnut v objednávce elektronické parkovací karty, je zabezpečeným mikrobusem a je k dispozici 24 hodin denně.

4. Pelikán prodává i parkovací karty používané na parkování na letišti Vídeň (Parkhaus 4, Parkplatz C a Parkplatz Mazur). Parkovací karta se zasílá prostřednictvím pošty na adresu, kterou klient uvede při koupi této parkovací karty. Klient je povinen uvést adresu, která existuje, na kterou je možné tuto parkovací kartu doručit a na které si parkovací kartu vyzvedne. V případě, že parkovací kartu nebude možné doručit na klientem uvedenou adresu nebo si ji klient na této adrese nevyzvedne, a z tohoto důvodu se parkovací karta vrátí zpět odesílateli, Pelikán si nárokuje účtovat za opětovné doručení parkovací karty klientovi na náhradní adresu, kterou dodatečně poskytne, poplatek 200 Kč. Pokud si za náhradní doručení parkovací karty zvolí osobní odběr v sídle odesílatele a o tomto faktu Pelikán uvědomí ať už telefonicky nebo prostřednictvím elektronické pošty, poplatek ve výši 200 Kč mu nebude naúčtován. Parkovací karty mají na sobě vyznačenou délku předplacených hodin a svoji celkovou platnost. Parkovací karta je jednorázová a nevratná. Parkovací karty na stejné parkoviště je možno libovolně kombinovat a na úhradu jednoho parkování použít více parkovacích karet. Případný zůstatek předplacených hodin po jednom použití karty propadá. Platí od data, které je vyznačeno na kartě. Pelikán nenese odpovědnost za škody způsobené nesprávným použitím karty. V případě potvrzené nefunkčnosti parkovací karty správou parkoviště, vzniká zákazníkovi nárok jen na vrácení sumy, kterou cestovní kanceláři za parkovací kartu uhradil. Nevzniká mu nárok na žádné další plnění v souvislosti s nefunkčností nebo nevyužitím parkovací karty. Správce parkoviště si vyhrazuje při snížené kapacitě parkovacích míst v prostorách na parkování, během stavebních prací na letišti Vídeň, právo na případné přesměrování vozidel na jiné parkovací plochy. Zakoupení parkovací karty není garancí volného místa na stání auta ve vybraném parkovacím sektoru!

5. Reklamací funkčnosti parkovací karty je nutno podat okamžitě při zjištění závady přímo na letišti u pracovníka správy parkoviště v pokladně "Kassa" v přízemí poschodových garáží č. 4 – Parkhaus 4. U parkoviště Mazur je reklamací nutno podat v pokladně, která se nachází vpravo u vchodové rampy. Případné dodatečné reklamace mohou být v případě parkovacích karet v tištěné podobě provozovatelem zamítnuté kvůli nemožnosti kontroly stavu parkovací karty přímo na místě. Pelikán nenese odpovědnost za nesprávnou manipulaci s parkovací kartou. Pelikán jako zprostředkovatel služby nenese zodpovědnost za nefunkčnost parkovací karty, která nebyla způsobena jejím zaviněním. Pokud klient z různých důvodů nemůže reklamovat parkovací kartu přímo



na místě parkování, může podat reklamaci i dodatečně prostřednictvím Pelikán a to způsobem uvedeným v části E. SPOLEČNÉ USTANOVENÍ VŠEOBECNÝCH SMLUVNÍCH PODMÍNEK PLATNÝCH PRO PRODEJ LETENEK, ZÁJEZDŮ, UBYTOVÁNÍ, ZPROSTŘEDKOVÁNÍ POJIŠTĚNÍ A PRODEJ JINÝCH PRODUKTŮ/SLUŽEB, č. V. Reklamační řízení. V případě, že byla nefunkčnost parkovací karty způsobená emitentem těchto karet, cestovní kancelář postoupí reklamaci parkovací karty subjektu zodpovídajícímu za vydání parkovací karty.

6. Parkovací karty v tištěné podobě je potřebné využít do doby platnosti, která je na nich uvedena. Elektronické parkovací karty jsou platné na přesné data a časy na nich uvedené. V případě elektronických parkovacích karet je stornování možné do 3 dní před začátkem platnosti parkování. Parkovací karty v tištěné podobě je možné stornovat nejpozději 6 měsíců před ukončením platnosti parkovací karty. Elektronické parkovací karty se stornují zasláním žádosti o storno na e-mail: parkovanie@pelikan.cz, parkovací karty v tištěné podobě zasláním žádosti o storno písemně na adresu pelicantravel.com s.r.o., Nám. SNP, 811 06 Bratislava společně se zasláním parkovací karty. Bez obržení parkovací karty v tištěné podobě není možné tento typ parkovacích karet stornovat. Náklady na zaslání žádosti o storno a parkovací karty snáší klient. Klientovi bude zaplacená suma za parkování vrácena jejím zasláním na účet, ze kterého byla parkovací karta hrazena. Poplatek za storno parkovací karty, či už v elektronické, nebo tištěné je 670 Kč /parkovací karta. V případě, že parkovací karta byla součástí objednávky klienta, ve které byla zahrnuta letenka, nebo zájezd/ubytování a tyto služby byly z důvodu na straně leteckého dopravce/obstaravatele zájezdu, nebo dodavatele ubytování:

a) zrušené a klient se rozhodne z tohoto důvodu parkovací kartu stornovat, poplatek za stornování si Pelikán neúčtuje;

b) změněné tak, že se prodlouží potřebná doba parkování nad rámec objednané parkovací karty, klient může buď parkování stornovat bez toho, aby mu byl účtován poplatek za stornování ze strany Pelikán, nebo si může dobu parkování na příslušném parkovišti prodloužit za poplatek dle délky prodloužené parkovací doby;

c) změněné tak, že je zachována doba parkování dle původní objednávky a je jen potřebná změna data. Pelikán zdarma klientovi na jeho požádání dobu parkování změní;

d) změněné tak, že se doba parkování zkrátí, klientovi se nevrací alikvótní částka za parkování a storno parkování je možné jen za poplatek.

#### IV. **Pronájem vozidel**

1. Pronájem vozidel se uskutečňuje prostřednictvím společnosti Traveljigsaw Ltd., která globálně sprostředkovává pronájem automobilů a jiných vozidel. Celá objednávka včetně platby probíhá v rezervačním

systemu této společnosti a Pelikán nemá přístup k objednávkám klientů ani k údajům o platbě, samotném poskytnutí služby nebo údajům o dodatečně dokoupených produktech/službách spojených s pronájmem vozidel. V reklamačním řízení týkajícím se pronájmu vozidel je Pelikán klientům jenom nápomocný při komunikaci, nemá oprávnění jednotlivé reklamace rozhodovat. Takovéto oprávnění má pouze společnost Traveljigsaw Ltd. a její obchodní partneři – dotknuté autopůjčovny a pojišťovny. Pelikán nenes odpovědnost za rezervační proces včetně platby služeb, ani za poskytnutí služeb nebo případné další skutečnosti vzniknuté v spojitosti s pronájmem vozidla.

## V. **Online check-in**

1. Společnost Pelikán nabízí klientům možnost objednat si k letence doplňkovou službu provedení online check-inu. Tato služba je k dispozici k letenkám nízkonákladových společností zakoupeným podle části AIII těchto VOP. Dostupnost služby však vždy doporučujeme dopředu ověřit na Zákaznickém servisu, protože nemusí být přepravcem nabízena u všech letů. Službu je možné objednat po zakoupení letenky, avšak Pelikán ji bude moci realizovat až v době stanovené konkrétní leteckou společností dle jejich podmínek. Služba je zpoplatněna dle Sazebníku poplatků uvedeného v části G těchto VOP.

2. Pro úspěšné poskytnutí služby je zapotřebí, aby klient u všech cestujících, pro které službu objednává, uvedl správné údaje. Jde o následující údaje:

- a) Jméno a příjmení
- b) Pohlaví
- c) Datum narození
- d) Státní příslušnost
- e) Druh a číslo cestovního dokladu
- f) Země vydání a datum expirace cestovního dokladu

Údaje se musí shodovat s údaji uvedenými v cestovním dokladu, kterým se cestující následně prokáže. V případě, že budou tyto údaje dodány ze strany klienta neúplné nebo nesprávné (příčemž za nesprávné se považuje také překlep, chybné písmeno nebo číslo), může být jejich oprava leteckou společností zpoplatněna, a může dojít k zamítnutí nástupu cestujícího na palubu, přičemž všechny související náklady nese cestující.

3. Objednanou a uhrazenou službu online check-inu nelze měnit ani zrušit. Po provedení online check-inu jsou zpravidla některé služby leteckých společností, jako např. změny letu či cestujících osob, zpoplatněny extra poplatkem za zrušení check-inu, aby bylo možné

takovou službu poskytnout. Následně je potřeba online check-in provést znovu.

4. Služba online check-in může u některých leteckých společností zahrnovat i další služby (například možnost zvolit si sedadlo v letadle). K těmto službám si vždy doporučujeme vyžádat více informací.

5. V případě, že je služba ze strany letecké společnosti klientovi potvrzena, avšak dojde ke změně či stornování letenky, se kterou je spojena, řídí se storno služby oficiálními podmínkami letecké společnosti platnými pro danou letenku. Administrativní poplatek společnosti Pelikán je vždy nerefundovatelný. Společnost Pelikán neodpovídá za případné škody vzniklé klientovi v důsledku neposkytnutí služby ze strany dopravce při změně/stornování letenky, nebylo-li její zavinění způsobené jejím jednáním.

6. V případě technických potíží na straně dopravce (např. na webovém portále), kdy po opakovaných pokusech není společnost Pelikán schopna tuto službu poskytnout, bude klientovi vrácena částka za zakoupenou službu v plné výši. Pelikán však neodpovídá za škody vzniklé klientovi v důsledku nemožnosti službu poskytnout, nebyla-li způsobena jejím zaviněním

## VI. **Priority boarding**

1. Pelikán nabízí klientům možnost objednat si k letence doplňkovou službu priority boarding. Tato služba je k dispozici k letenkám nízkonákladových společností zakoupeným podle části AIII těchto VOP. Dostupnost služby však vždy doporučujeme dopředu ověřit na Zákaznickém servisu. V případě zájmu doporučujeme, aby si klient službu zakoupil co možná nejdříve po zakoupení letenky. Nejpozději je možné o službu požádat předtím, než je u konkrétní letenky proveden online check-in. Jelikož však letecké společnosti tuto službu nabízejí v rámci každého letu jen pro omezené množství cestujících, nemůže Pelikán garantovat, že bude služba ze strany přepravce potvrzena. Služba je zpoplatněna dle Sazebníku poplatků uvedeného v části G těchto VOP a poplatek je účtován i ze strany letecké společnosti, přičemž klient je o celkové výši ceny služby vždy dopředu informován.

2. Službu priority boarding potvrzenou ze strany letecké společnosti nelze měnit ani zrušit.

3. Služba priority boarding může u některých leteckých společností zahrnovat i další služby (například další příruční zavazadlo). K těmto službám si vždy doporučujeme vyžádat více informací.

4. V případě, že je služba ze strany letecké společnosti klientovi potvrzena, avšak dojde ke změně či stornování letenky, se kterou je spojena, řídí se storno služby oficiálními podmínkami letecké společnosti platnými pro danou letenku. Administrativní poplatek společnosti Pelikán je vždy nerefundovatelný. Společnost Pelikán neodpovídá za případné

škody vzniklé klientovi v důsledku neposkytnutí služby ze strany dopravce při změně/stornování letenky, nebylo-li její zavinění způsobené jejím jednáním

## VII. **Dárkové poukázky**

Klient má možnost zakoupit si dárkové poukázky v minimální hodnotě 500 Kč, na portálu [www.pelikan.cz](http://www.pelikan.cz) v záložce Dárkové poukázky, nebo prostřednictvím zaslání požadavku na e-mailovou adresu: [pobyty@pelikan.cz](mailto:pobyty@pelikan.cz). Následně budou klientovi e-mailem zaslány Podklady k úhradě. Po úhradě celkové částky dárkové poukázky bude klientovi vytvořen a zaslán jedinečný kód použitelný na úhradu objednávky prostřednictvím Zákaznického Servisu.

Dárkovou poukázku může klient nebo osoba, která se dárkovou poukázku resp. jedinečným kódem na ní uvedeným prokáže vůči společnosti Pelikán, použít k nákupu letenek a/nebo ubytování a/nebo zájezdu, případně kombinaci produktů dle vlastního výběru z nabídky služeb na portálu [www.pelikan.cz](http://www.pelikan.cz).

Dárkový poukaz je využitelný online při objednávce vybraných služeb, přičemž klient vloží celý jedinečný kód uvedený na ní do příslušného pole s názvem Slevový kód/Dárkový poukaz v příslušném kroku objednávky služeb. Následně má klient možnost zkontrolovat započítání hodnoty dárkového poukazu před potvrzením a odesláním objednávky, kdy je část nebo i celá objednávka zaplacená prostřednictvím dárkového poukazu v závislosti od hodnoty a typu objednaných služeb. Pokud se klientovi nedaří uplatnit dárkový poukaz tímto způsobem nebo pokud klientovi nesejde suma započtení dárkového poukazu s hodnotou na ní uvedenou, doporučujeme klientovi kontaktovat Zákaznický servis během nejbližších otevíracích hodin.

Společnost Pelikán nezodpovídá za navýšení ceny vybraných produktů v objednávce z důvodu nemožnosti uplatnění dárkového poukazu, která je způsobena nesprávným použitím dárkového poukazu, jeho použitím po době platnosti dárkového poukazu anebo z jakéhokoliv jiného důvodu, který není způsobený zaviněním jednáním na straně společnosti Pelikán.

Klient může dárkový poukaz uplatnit i při offline objednávce. Aby klient předešel zvýšení ceny jím vybraných produktů/služeb v objednávce, je třeba kontaktovat Zákaznický Servis s úmyslem použití dárkové poukázky jako způsobu platby během otevírací hodiny Zákaznického Servisu v den vytvoření objednávky a zároveň minimálně 3 hodiny před uplynutím prvního termínu splatnosti klientem vytvořené objednávky. Jinak společnost Pelikán neodpovídá za navýšení ceny vybraných produktů v objednávce.

Pelikán negarantuje, že nedojde ke zvýšení ceny zvolených služeb /produktů v objednávce ze strany dodavatele až do momentu vystavení /zakoupení objednaných produktů/služeb, a to vzhledem ke způsobu prodeje těchto produktů/služeb určený leteckými přepravci a jiných

dodavatelů produktů/služeb.

Klient tak používá dárkovou poukázku na nákup s vědomím tohoto rizika legitimního zvýšení ceny ze strany nízkonákladového leteckého přepravce. Pokud dojde k zvýšení ceny letenky, klient se může rozhodnout, zda se zvýšenou cenou objednávky souhlasí nebo mu Pelikán najde jinou přiměřenou alternativu.

Pokud ani jedna možnost klientovi nevyhovuje, má právo na vrácení celé úhrady sumy objednávky a opětovné využití dárkového poukazu.

Platnost dárkové poukázky je od jejího vzniku do konce následujícího kalendářního roku. Dárková poukázka je přenosný, nerefundovatelný, není možné ho vyměnit za hotovost. Storno a změny služeb/produktů zakoupených prostřednictvím dárkového poukazu se řídí podmínkami dodavatele těchto konkrétních služeb a Pelikánu bez ohledu na skutečnost, zda byly úplně nebo částečně uhrazeny prostřednictvím dárkového poukazu.

Klient může dárkovou poukázku použít na nákup služeb minimálně ve výši nominální hodnoty dárkového poukazu.

V případě zakoupení služby v nižší hodnotě než je nominální hodnota dárkového poukazu, je rozdíl v ceně nerefundovatelný.

V případě zakoupení služby ve vyšší hodnotě než je dárková poukázka, bude rozdíl ceny fakturován osobě, která dárkovou poukázku předložila společnosti Pelikán.

Dárkovou poukázku lze použít pouze na jeden nákup / objednávku a není možné ji uplatnit zpětně po uhrazení produktů jiným způsobem. Na úhradu objednávky je však možné použít několik dárkových poukázek.

Společnost Pelikán nenes zodpovědnost za zneužití dárkového poukazu neoprávněnou osobou.

Dárkové poukazy není možné využít na objednání služby pronájmu vozidla a s ním spojených služeb v záložce Auta na portálu [www.pelikan.cz](http://www.pelikan.cz), ani na objednání ubytování v záložce Hotely na portálu [www.pelikan.cz](http://www.pelikan.cz).

## VIII. **Prémiový zákaznický servis - Prémium asistenční služby**

1. Prémiový zákaznický servis (dále jako "Prémium ZS") zahrnuje nadstandardní služby Zákaznického servisu společnosti Pelikán, které si je možné závazně objednat výhradně současně s objednávkou letenky. Pozdější doobjednání Prémium ZS není možné. Prémium ZS se vztahuje pouze na objednávku a letenky, se kterými byl objednán. Prémium ZS zahrnuje oproti standardním službám Zákaznického servisu následující služby:

a) Prodloužená doba kontaktování Zákaznického servisu, a to pondělí–neděle od 8:00 do 21:30 včetně státních svátků. Během standardních otevíracích hodin Zákaznického servisu, které jsou pondělí–pátek 8:30–

18:00, sobota 10:00-13:00 je klientovi Zákaznický servis k dispozici v běžném režimu, avšak během a mimo ně lze Zákaznický servis kontaktovat výhradně prostřednictvím tzv. volacího tlačítka, které je klientovi dostupné po přihlášení ve Správě objednávky. Po kliknutí na volací tlačítko bude klient telefonicky kontaktován Pelikánem nejpozději do 15 minut;

b) 100 % sleva ze servisního poplatku Pelikána při první změně letenky nebo její stornování ze strany klienta, a to včetně tzv. void letenky v den vystavení, pokud je leteckou společností povolen;

c) 100 % sleva ze servisního poplatku Pelikána za online check-in, pokud ho letecká společnost na daném letu povoluje. Služba je poskytnuta podle typu letenky automaticky nebo na klientovo vyžádání, které je možné ve Správě objednávky a po úspěšném provedení online check-inu je klientovi vygenerován boarding pas zaslán prostřednictvím elektronické pošty na jím uvedenou e-mailovou adresu. Možnost provést online check-in a termín jeho provedení jsou závislé na podmínkách konkrétní letecké společnosti a je nezbytné, aby klient dodal Pelikánovi včas všechny potřebné údaje k jeho provedení;

d) 100 % sleva ze servisního poplatku Pelikána za zajištění speciálních služeb k letence, pokud je jejich zabezpečení možné a potvrzeno leteckou společností (viz úprava speciálních služeb v části A těchto VOP);

e) Sleva na další budoucí objednávku služeb přes Pelikán, jejíž výše závisí na celkové ceně objednávky letenek, ke kterým si klient Prémium ZS objednává (do výše ceny se nezapočítává cena dalších objednaných služeb jako např. pojištění, parkování apod. a ani cena dodatečně dokupovaných služeb k letence včetně speciálních služeb). Výše slevy je následující:

**Celková cena letenek v objednávce: Výška slevy:**

0-3000 Kč	100 Kč
3001-6000 Kč	200 Kč
6001-13000 Kč	250 Kč
13001 Kč a více	390 Kč

Sleva je poskytnuta ve formě unikátního slevového kódu, který je klientovi zaslán prostřednictvím elektronické pošty po vystavení objednaných letenek na jím uvedenou mailovou adresu. Slevu lze využít online při budoucí objednávce a platnost kódu je 3 měsíce ode dne jeho vytvoření a zaslání. Sleva se váže pouze na servisní poplatek a není



možné ji použít na nákup dárkové poukázky. K využití této slevy se jinak přiměřeně použijí ustanovení těchto VOP upravující dárkové poukázky.

2. Prémium ZS nelze po jeho úhradě zrušit, poplatek za jeho objednávku ve výši 390 Kč / objednávka je nevratná. Využití služeb a výhod vyplývajících z Prémium ZS je dobrovolné, při jejich nevyužití nebo pouze částečném využití nevzniká klientovi nárok na refundaci, a to ani alikvotní částky. Služby a výhody, které Prémium ZS zahrnuje, nelze přenést na jinou objednávku.

## **IX. Ubytování - booking.com**

1. Objednávka ubytování přes záložku Hotely, nebo prostřednictvím odkazů na objednávku ubytování jako doplňkové služby ve Správě objednávky, nebo dále prostřednictvím klientovi zaslaných e-mailů ke stávající objednávce jiných služeb, se uskutečňuje prostřednictvím společnosti Booking.com B.V., která globálně zprostředkovává objednávky ubytování. Celá objednávka i platba probíhá v rezervačním systému této společnosti a Pelikán nemá přístup k těmto objednávkám klientů ani k údajům o platbě, samotném poskytnutí služby obsažené v objednávce či údajům o dalších dodatečně dokoupených produktech /službách spojených s ubytováním. V reklamačním řízení týkajícím se této objednávky ubytování a jiných služeb je Pelikán klientům pouze nápomocný při komunikaci, nemá oprávnění jednotlivé reklamace rozhodovat. Takové oprávnění má pouze společnost Booking.com B.V. a její obchodní partneři – dotyčné ubytovací zařízení a případně poskytovatelé dalších objednaných služeb. Pelikán nenese odpovědnost za proces objednávky ubytování a dalších služeb včetně platby za objednané služby, ani za řádné poskytnutí těchto služeb či případné další skutečnosti vzniklé ve spojitosti s objednávkou ubytování. Pelikán není oprávněn poskytovat potvrzení o takto uskutečněných objednávkách, o ty je nutné požádat společnost Booking.com B.V. nebo samotné poskytovatele ubytovacích a dalších služeb.

## **X. Atrakce a výlety**

1. Atrakce – zpoplatněná zábavná nebo vzdělávací služba, která je organizována společností Bonferi Technologies s.r.o. nebo jejím obchodním partnerem, např. aquapark, turistická památka, muzeum, divadelní představení apod.

Výlet – zpoplatněná cestovní nebo zážitková služba, která je organizována společností Bonferi Technologies s.r.o. nebo jejím obchodním partnerem, např. pěší prohlídka města, prohlídka výletním autobusem, potápění apod.

Objednávka atrakce/výletu se uskutečňuje prostřednictvím společnosti Bonferi Technologies s.r.o., která globálně zprostředkovává prodej

zážitků. Celá objednávka i platba probíhá v rezervačním systému této společnosti a Pelikán nemá přístup k těmto objednávkám klientů ani k údajům o platbě, samotném poskytnutí služby obsažené v objednávce či údajům o dalších dodatečně dokoupených produktech/službách spojených s objednanými atrakcemi/výlety. V reklamačním řízení týkajícím se této objednávky atrakce/výletu a jiných služeb je Pelikán klientům pouze nápomocný při komunikaci, nemá oprávnění jednotlivé reklamace rozhodovat. Takové oprávnění má pouze společnost Bonferi Technologies s.r.o. a její obchodní partneři – dotyční prodejci atrakcí /výletů. Pelikán nenese odpovědnost za proces objednávky zážitku a dalších služeb včetně platby za objednané služby, ani za řádné poskytnutí těchto služeb či případné další skutečnosti vzniklé ve spojitosti s objednávkou atrakce/výletu. Pelikán nemá oprávnění poskytovat potvrzení o takto uskutečněných objednávkách, o ty je nutné požádat společnost Bonferi Technologies s.r.o. a její obchodní partnery – dotyčné prodejce atrakcí/výletů.

[späť na začiatok](#)

## E. SPOLEČNÉ USTANOVENÍ VŠEOBECNÝCH SMLUVNÍCH PODMÍNEK PLATNÝCH PRO PRODEJ LETENEK, ZÁJEZDŮ, UBYTOVÁNÍ, ZPROSTŘEDKOVÁNÍ POJIŠTĚNÍ A PRODEJ JINÝCH PRODUKTŮ/SLUŽEB

### I. Doručování

1. Letenky a ostatní produkty budou vystaveny a odeslány klientovi po jejich úhradě, čímž se rozumí připsání celkové sumy za produkt včetně všech dalších objednaných služeb a slev na účet Pelikán. Nestane se tak pouze v případě závislé od jiných okolností, které podmiňují jejich vyhotovení a doručení.

2. Letenky a ostatní produkty budou klientům doručovány v závislosti od formy stanovené dodavatelem, kterou není možné ovlivnit následujícími způsoby:

**(i) E-mailem** - systém automaticky ověřuje možnost vystavení elektronické letenky. Pokud je letenku možné vystavit elektronicky, bude elektronická letenka zaslána výhradně elektronicky prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu, kterou klient zadal při rezervaci letenky. Ostatní produkty a s nimi související dokumentace se zpravidla klientovi zasílá rovněž prostřednictvím e-mailové pošty. Pokud se ovšem Pelikán nerozhodne doručovat ostatní produkty a s nimi související dokumentaci prostřednictvím kurýra.

**(ii) Kurýrem v rámci SR** - při této volbě bude klientovi automaticky naúčtován poplatek, který je účtován podle aktuálního ceníku poplatků VOP část G za doručení letenky kurýrem v rámci SR. V takovém případě je letenka doručena přímo klientovi na jeho adresu v průběhu následujícího pracovního dne po připsání úhrady na účet Pelikán, pokud se tak stalo podle části E článku II bodu 2 těchto podmínek, v případě



doručení mimo Bratislavu. Pokud se jedná o doručení v rámci Bratislavy, bude letenka doručena v den připsání platby na účet, pokud se tak stalo podle části E článku II bodu 2 těchto podmínek. Pelikán nezodpovídá za škody způsobené klientovi pozdním doručením zásilky. Za doručení je zodpovědná externí kurýrní společnost. Možnost sobotního doručení a doručení do 8:30, resp. 10:30 následujícího dne je za příslušný poplatek, který je třeba ověřit na Zákaznickém servisu.

**(iii) Kurýrem mimo SR** – při této volbě bude klientovi automaticky naúčtován poplatek podle aktuálních smluvních vztahů s kurýrní společností, o kterém bude klient dopředu obeznámen a bude mít možnost rozhodnout se, zda tuto možnost doručení využije. Vybrané země a poplatky za doručení na jejich území jsou uvedeny v aktuálním ceníku poplatků VOP část G za doručení letenky kurýrem do ním uvedené země. Za doručení je zodpovědná externí kurýrní společnost.

3. Klientovou povinností je si minimálně 24 hodin před odletem potvrdit svůj let na Zákaznickém servisu Pelikán, resp. přímo u letecké společnosti. Pro případ, že by letecká společnost změnila čas odletu nebo let zrušila. Pelikán nenese žádnou zodpovědnost za případné zrušené lety leteckou společností nebo se změnou letových časů. V případě změn nebo zrušení letů, které nastanou, resp. budou do Pelikán společnosti oznámeny mimo otevírací dobu společnosti Pelikán, případné nastanou-li změny méně než 24 hodin před odletem, je Klient povinen si případnou vzniklou škodu vymáhat přímo od dopravce, u kterého letenku zakoupil. U letů letecké společnosti Lot Polish Airlines je potvrzení potřebné vytvořit nejpozději 72 hodin před odletem.

4. Pro lety z / do Izraele, transatlantické lety a tzv. long-haulové lety, tedy lety na dlouhé vzdálenosti, které si zpravidla každá letecká společnost definuje sama z / do Izraele, je třeba dostavit se na letiště minimálně 3 hodiny před plánovaným odletem.

## II. **Podmínky úhrady ceny poskytovaných služeb**

1. Klient může letenky a ostatní služby společnosti Pelikán uhradit následujícím způsobem:

**(i) Bankovním PŘEVODEM/ přímým VKLADEM na účet** - na základě systémem automaticky vygenerovaných pokynů k platbě. Pokyny k platbě jsou součástí potvrzujícího emailu zaslaného Pelikánem o rezervaci letenky, zájezdu. Pojištění nebo jiného produktu či služby. Klient může celkovou sumu uhradit na kterýkoliv účet společnosti Pelikán uvedený v pokynech k platbě. Při platbě je potřebné uvést správný variabilní symbol. Je na zvážení klienta, aby zvolil přiměřený způsob platby tak, aby byla plná fakturovaná suma připsaná na jeden z účtů společnosti Pelikán včas, tj. do doby splatnosti uvedené v pokynech k platbě. Pokud z důvodu nesprávného označení nebo neoznačení platby klientem není možná správná identifikace platby, považuje se za čas úhrady čas, kdy byla platba správně identifikována.

**(ii) PLATEBNÍMI TLAČÍTKAMI jako například PLATBA24** - Tento způsob platby je určen výhradně pro klienty uvedených bank, kteří mají aktivovaný internetbanking. Klienti jsou po uskutečnění platby v internetbankingu příslušné banky přeměrováni zpět na webovou stránku Pelikán automaticky nebo na základě aktivního kliknutí klientem na link /button zobrazeným přímo příslušnou bankou. V případě, že klient stránku uzavře a nedostane se zpět na stránku pelikan.cz, může nastat chyba v komunikaci mezi pelikan.cz a bankou, což může vést k tomu, že platba nebude identifikovaná systémem portálu pelikan.cz. Proto doporučujeme klientům vždy počkat až na návrat na stránku pelikan.cz. V případě, že se klient po úspěšné úhradě nedostane na stránku pelikan.cz, doporučujeme, aby nás neprodleně kontaktoval. Platba se považuje za uhrazenou od momentu zpětné elektronické vazby o uskutečnění transakce ze strany banky pro Pelikán. Pokud náš online systém takovou zprávu z jakýchkoliv důvodů mimo naší moc nedostane, nemáme možnost zkontrolovat úspěšnost transakce a platba se považuje za uskutečněnou až od momentu jejího připsání na účet společnosti Pelikán.

**(iii) PLATEBNÍ KARTOU** – jen pro držitele embosovaných kreditních a platebních karet s nastaveným povolením plateb prostřednictvím online internetového prodeje. Ostatní platební karty nebudou akceptované. V případě, že si klient žádá tento způsob úhrady a objednávku zvolených služeb nebude možné vyplatit platební kartou, bude mu tato skutečnost oznámena telefonicky, nebo prostřednictvím e-mailu agentem Zákaznického servisu. Klient bere na vědomí, že některé letenky je možné uhradit pouze platební kartou. V případě, že je letenku možné zaplatit pouze platební kartou a možnost úhrady kartou v dané chvíli není na pelikan.cz možná, v takovém případě společnost Pelikán nezodpovídá za škody, které klientovi vznikly z neumožnění objednat si letenku. Klient se zavazuje použít na platbu pouze platební kartu, kterou je oprávněn disponovat. Pelikán neručí za reklamace v případě, že karta bude zneužita a všechny případné související vzniklé škody bude vymáhat od klienta. Klient bere na vědomí, že platba platební kartou může probíhat v jedné nebo ve dvou transakcích. V případě, že platba proběhne ve dvou transakcích, jednu transakci za položky, jako cena letenky, letištní poplatky nebo cena (případně část ceny) ostatních produktů může z platební karty stáhnout přímo letecká společnost nebo jiný dodavatel služby. Druhou transakci tvoří zpravidla servisní poplatek společnosti Pelikán, suma za objednané pojištění, doručení letenky kurýrní službou nebo část ceny ostatních produktů a služeb. V případě, že nebude možné uskutečnit kteroukoliv transakci, bude tato skutečnost klientovi oznámena telefonicky nebo e-mailem. Danou částku je v tomto případě klient povinen uhradit ještě v termínu určeném Pelikánem na některý z účtů Pelikán v souladu s následujícím bodem těchto Všeobecných obchodních podmínek. V opačném případě bude objednávka produktů /služeb zrušena bez jakýchkoliv nároků klienta na náhradu škody.

2. Potvrzení rezervace a okamžité platby při volbě způsobu PLATBA KARTOU IHNEDE nebo platebním tlačítkem (PLATBA24) na základě kliknutí na tlačítko „OBJEDNAT A ZAPLATIT“ klient potvrzuje, že neodvolatelně navrhuje koupit vybraného produktu/služby na platební kartu a souhlasí s VOP Pelikán a s podmínkami dodavatele. Při zvolení platby bankovním převodem/přímým vkladem klient neodvolatelně navrhuje koupit

vybraných produktů/služeb momentem zadání příkazu k bankovnímu převodu/přímého vkladu příslušnému bankovnímu ústavu, ve kterém převod zadává/přímý vklad uskutečňuje.

3. Smlouva mezi společností Pelikán s klientem je uzavřena momentem vystavení/zakoupení objednaných služeb/produktů společnosti Pelikán od příslušných dodavatelů, pokud není uvedeno jinak. Společnost Pelikán může objednané služby/produkty vystavit/zakoupit až po splnění veškerých podmínek ze strany klienta, včetně úhrady z jejich celkové ceny, pokud není uvedeno jinak.

4. Klient je povinen uhradit fakturu řádně a včas, podle termínu splatnosti na pokynech k platbě. Je na zvážení klienta, aby zvolil takový způsob úhrady, aby byla plná fakturovaná suma připsaná na jeden z účtů Pelikán do termínu splatnosti. Platba je uhrazena momentem připsání celkové sumy uvedené na pokynech k platbě na kterýkoliv účet společnosti Pelikán uvedený v pokynech k platbě, pokud není uvedeno jinak. **Klient bere na vědomí, že ceny některých produktů a služeb mohou být garantované až po vytvoření jejich rezervace, jejich vystavení nebo až po zakoupení samotného produktu/služby u konkrétního dodavatele. Zakoupení a vystavování produktů /služeb se děje až po jejich úhradě klientem.** V případě nedodržení termínu splatnosti si Pelikán vyhrazuje právo na okamžité zrušení objednávky a rezervace bez jakéhokoliv nároku klienta na vymáhání škody způsobené tímto zrušením, resp. na změnu ceny letenky, zájezdu, ubytování resp. jiných poskytovaných služeb.

5. V případě nedodržení výše uvedených podmínek úhrady, resp. pozdní úhrady nebo částečné úhrady bude klientovi při vrácení platby účtován administrativní poplatek, účtován podle aktuálního ceníku poplatků VOP část G. Administrativní poplatek účtován podle aktuálního ceníku VOP část G, bude klientovi účtován i v případě vrácení přeplatku k celkové fakturované částce.

6. Klient souhlasí s tím, aby mu byly pokyny k platbě zaslány e-mailem v elektronické podobě, a také souhlasí s výše uvedeným způsobem jejich vyhotovení. V případě úhrady objednaných produktů/služeb se každá platba, kterou klient provede na účet společnosti Pelikán, započítává nejprve na úhradu příslušenství a následně na úhradu produktů.

7. Společnost Pelikán si vyhrazuje právo pozastavit a/nebo nevykonat platbu přijatou od klienta a tedy odmítnout poskytnutí služeb klientovi v případě, pokud s vynaložením přiměřené péče společnost Pelikán vyhodnotí platbu jako platbu, kterou pravděpodobně vykonala neoprávněná osoba a/nebo v souvislosti s platbou s vynaložením přiměřené péče společnosti Pelikán existuje podezření, že platba může souviset s legalizací příjmů z trestné činnosti. Pelikán nenese zodpovědnost za škody způsobené v důsledku odmítnutí z těchto důvodů.

### III. Osobní údaje

1. Pelikán oznamuje klientovi, že smyslu ust. § 13 odst. 2 písm. b) zákona č. 18/2018 CFU o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů bude Pelikán jako provozovatel v procesu uzavírání smluv zpracovávat osobní údaje klienta bez jeho souhlasu jako dotyčné osoby, protože zpracování osobních údajů klienta bude prováděno v předsmuvních vztazích mezi Pelikánem a klientem a zpracovávání osobních údajů klienta je nezbytné pro plnění ze smlouvy, kterou klient navrhuje uzavřít a v níž zároveň vystupuje jako jedna ze smluvních stran.

2. Klient bere na vědomí, že osobní údaje poskytnuté klientům v procesu objednávky za účelem uvedeným v bodě 1. tohoto článku budou ze strany Pelikána dále poskytnuty příslušnému dodavateli jako příjemci v závislosti na požadavcích konkrétního příjemce všechny nebo pouze část z nich, a to na účely poskytnutí klientům požadované služby. V závislosti na klientem objednané služby jsou příjemci osobních údajů následující okruhy příjemců, kteří se mohou nacházet i ve třetích zemích:

- letečtí dopravci zajišťující přepravu cestujících
- ubytovací zařízení
- cestovní agentury, cestovní kanceláře
- pojišťovny
- společnosti zprostředkovávající pronájem automobilů a autopůjčovny
- velvyslanectví, konzuláty
- dopravci zajišťující železniční, lodní, autobusovou nebo osobní dopravu
- orgány finanční správy
- kurýrní společnosti

3. V případě, že je klientem fyzická osoba, při objednávce služeb uvádí zpravidla jméno, příjmení, pohlaví, číslo telefonu, mailovou adresu, adresu bydliště, datum narození, při objednávce parkování evidenční číslo vozidla .. Pokud je klientem právnická osoba nebo živnostník, uvádí kromě osobních údajů fyzických osob, které budou objednané služby využívat, navíc fakturační údaje, tj své obchodní jméno, adresu sídla s PSČ, IČO, DIČ, DIČ - tyto nejsou považovány za osobní údaje .. V některých případech letecká společnost nebo konzulát či velvyslanectví vydávající víza pro vstup do země, vyžadují povinné doplnění dalších údajů (tzv. APIS údaje, viz definici a podrobný rozpis v části a VPP). V případě, že je na uplatnění právního nároku klienta nezbytné zpracovat zvláštní kategorii osobních údajů týkající se zdravotního stavu klienta, je Pelikán na základě § 16 odst. 2 písm. f) z.č. 18/2018 CFU o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, oprávněn tyto údaje zpracovat a poskytnout jejich subjektům, vůči nimž se nárok uplatňuje (zpravidla letecká společnost, pojišťovna). Toto se děje pouze na výslovnou žádost klienta a po zaslání příslušné zdravotní dokumentace klientem. Pelikán neodpovídá za následky v případě, kdy klient potřebné údaje či doklady obsahující údaje nedodá nebo ich nedodá včas, a to bez akéhokoliv nároku na náhradu škody, která by klientovi v důsledku této skutečnosti vznikla.

4. Osoba provádějící objednávku vybraných služeb a poskytující osobní údaje všech klientů uvedených v objednávce, zakliknutím příslušného políčka před odesláním objednávky potvrzuje, že je seznámena ve smyslu ust. § 13 ods.12 písm. b) zákona č. 18/2018 Sb, že Pelikán zpracuje a uschová ní uvedené osobní údaje dotčených osob, zejména ty, které jsou uvedeny výše a / nebo které jsou potřebné při činnosti Pelikána v předsmělných vztazích, při plnění smlouvy či jednání o změně smlouvy, odstoupení od smlouvy atd . Zároveň tato osoba prohlašuje, že je oprávněna poskytovat osobní údaje všech dotčených osob, a to na základě jejich zmocnění nebo jejich toto oprávnění vyplývá z právních předpisů (např. Jako zákonnému zástupci). Bez zakliknutí tohoto potvrzení klientem nelze uzavřít smlouvy, na uzavření kterých dává tato osoba vytvořením objednávky návrh. Zároveň je klient seznámen s tím, že ho Pelikán může kontaktovat prostřednictvím uvedeného e-mailu a /nebo telefonického kontaktu za účelem nabídnutí doplňkových služeb k jeho objednávce, které jsou vybrány vzhledem k obsahu této objednávky. Může jít např. o nabídku pojištění k letenkám, parkovacího místa u letiště, odkud klient odlétá či dodatečných zavazadel ke klientovy letence.

5. Klient je v případě telefonického kontaktování společnosti Pelikán /společností Pelikán obeznámen s nahráváním hovoru společností Pelikán a zpracování osobních údajů pro ochranu oprávněných zájmů Pelikána a za účelem zvyšování kvality poskytovaných služeb. V případě, že během hovoru jsou poskytnuté osobní údaje, které jsou nezbytné pro plnění ze smlouvy, kterou chce klient uzavřít nebo kterou již uzavřel, klient je se skutečností, že hovor je nahráván, také seznámen.

6. Osobní údaje dotčených osob budou zpracovávány po dobu nezbytnou k ochraně oprávněných zájmů provozovatele, mezi které patří zohlednění možnosti podání reklamace, přezkoumání v řízení zahájen kontrolními orgány či podání žaloby v občanskoprávním řízení. Pelikán prohlašuje, že bude zpracovávat osobní údaje v souladu s dobrými mravy a bude jednat způsobem, který neodporuje z.č. 18/2018 CFU na ochranu osobních údajů, Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob při zpracovávání osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jako "Nařízení GDPR")., ani jiným obecně závazným právním předpisem a ani je nebude obcházet.

7. Odpovědnou osobou podle § 44 a násl. z.č. 18/2018 CFU je ustanoven Michal Marko. Odpovědnou osobu lze kontaktovat prostřednictvím elektronické pošty na adrese dpo@pelikan.sk.

8. Klient má právo na to, aby provozovatel bez zbytečného odkladu opravil nesprávné osobní údaje. S ohledem na účel zpracování osobních údajů má právo na doplnění neúplných osobních údajů. Klient odpovídá za skutečnost, že všechny jím uvedené údaje jsou úplné a pravdivé. Klient prohlašuje, že si je vědom důsledků uvedení nepravdivých údajů, zvláště skutečnosti, že by takové jednání mohlo být klasifikováno jako trestný čin nebo by mohlo být důvodem pro zrušení objednávky nebo rezervace, případně odmítnutí poskytnutí služby ze strany dodavatele, případně důvodem pro neudělení víz . V případě uvedení nepravdivých, resp. neúplných údajů si Pelikán vyhrazuje právo na okamžité zrušení

objednávky služby, resp. úpravu ceny nebo náhradu jakýchkoli škod způsobených uvedením nepravdivých údajů v plné výši. V tomto případě Pelikán nenesе žádnou odpovědnost za škody, které by klientovi vznikly.

9. Klient má právo na to, aby provozovatel bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se ho týkají, a to při splnění podmínek uvedených v § 23 z.č. 18/2018 CFU Dále má klient právo na omezení zpracování osobních údajů dle podmínek uvedených v § 24 z.č. 18/2018 CFU Klient má také právo získat od Pelikána osobní údaje, které se ho týkají a které mu poskytl, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a má právo přenést tyto osobní údaje dalšímu provozovateli, pokud je to technicky možné a pokud se zpracování provádí automatizovanými prostředky .

10. Klient má právo namítat zpracování jeho osobních údajů z důvodu týkajícího se konkrétní situace v případech stanovených zákonem včetně profilování založeného na těchto ustanoveních. Provozovatel nesmí dále zpracovávat osobní údaje, pokud neprokáže nezbytné oprávněné zájmy na zpracování osobních údajů, které převažují nad právy nebo zájmy klienta, nebo důvody pro uplatnění právního nároku ..

11. V případě, že před odesláním objednávky klient uděluje zvláštní souhlas pro zasílání akčních nabídek na jeho e-mailovou adresu a zpracování vybraných osobních údajů na vybrané účely přímého marketingu, dále souhlasu s profilováním, uděluje tím souhlas se zpracováním a uschováním jím uvedených osobních údajů podle č 6. odst. 1 Nařízení GDPR. Tento udělený souhlas se týká zasílání informací za účelem přímého marketingu v oblasti konkrétních klientům zvolených služeb, pro které souhlas uděluje (např. Informace o nových produktech, službách, slevách, aktuálních akcích ...), aby je Pelikán zpracovával ve všech příslušných informačních systémech . Tento souhlas může udělit pouze klient starší než 16 let. Souhlas klient uděluje na jím zvolenou dobu, může jej kdykoli odvolat v plném rozsahu nebo pouze pro jím vybranou oblast. Pelikán následně po splnění účelu zpracování zajistí neprodleně likvidaci osobních údajů klienta a klienta o tomto informuje. Klient má právo namítat zpracovávání osobních údajů, které se ho týkají, za účelem přímého marketingu včetně profilování v rozsahu, v jakém souvisí s přímým marketingem. Pokud dotyčná osoba namítá zpracovávání osobních údajů pro účely přímého marketingu, provozovatel dále osobní údaje pro účely přímého marketingu nesmí zpracovávat.

12. Klient je seznámen s tím, že Pelikán může pověřit zpracováním osobních údajů zprostředkovatele.

13. Klient tímto uděluje Pelikána souhlas s kopírováním a skenováním úředních dokladů potřebných pro ověření a potvrzení údajů poskytnutých Pelikána při objednávce.

#### IV. **Prohlášení zákazníka**

1. V případě jakékoliv služby, které obsahem je také zprostředkování nebo zabezpečení letecké, autobusové, vlakové nebo jiné dopravy, klient tímto prohlašuje, že byl obeznámen se všeobecnými a veškerými tarifními PODMÍNKAMI dopravce a tyto podmínky akceptuje.

2. Klient bere na vědomí, že Pelikán nenese žádnou zodpovědnost za okolnosti související s rezervovaným letem nebo jiným cestovním spojem (zpoždění, zrušení, ztráta zavazadel a pod.). Veškeré nesrovnalosti a reklamace týkající se rezervovaného letu či cesty je oprávněn řešit dopravce, který službu zajišťuje.

3. Klient souhlasí s nahráváním příchozích a odchozích hovorů pro vnitřní potřeby společnosti Pelikán za účelem zvyšování kvality poskytovaných služeb.

## **V. Reklamační řízení**

1. Společnost Pelikán přijme reklamace:

A) prostřednictvím elektronické pošty na emailové adrese reklamace@pelikan.cz

B) v písemné formě na adrese sídla společnosti Pelikán

C) osobně v průběhu otevírací doby zákaznického centra společnosti Pelikán na adrese sídla společnosti

D) telefonicky

Reklamace musí obsahovat co nejpodrobnější popis konkrétního případu, který klient reklamuje.

Klient je povinný přiložit k reklamaci všechny doklady, které má k dispozici, prokazující jím tvrzené skutečnosti, případně jiné podklady dokumentující jeho tvrzení. V případě poškození klienta při čerpání služeb u dodavatele společnosti Pelikán klientovi doporučujeme vyžádat si od takového dodavatele (hotel, letecká společnost, pronajímatel aut a jiné) písemný zápis, který spolu s reklamací společnosti Pelikán doloží. V případě, že klient takovýto zápis mít nebude, potom musí společnost Pelikán vyžádat vyjádření od dodavatele, což může způsobit zbytečné průtahy při vyřizování reklamace a ztížit prosazení jeho případného nároku.

2. Pelikán zodpovídá pouze za splnění svých povinností týkajících se rezervace klientem požadované služby/ produktu.

3. O výsledku řízení a vyřízení reklamace bude Pelikán informovat elektronickým způsobem ihned po vyřízení reklamace, nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy klient reklamaci uplatnil. V případě elektronicky podané reklamace bude odpověď na reklamaci zaslaná na e-mailovou adresu, ze které byla reklamace odeslána. V případě, že byla reklamace



uplatněna písemnou formou nebo osobně bude odpověď zaslaná na e-mailovou adresu, kterou klient uvedl v objednávce služby, pokud s klientem nebyl předem domluven jiný způsob.

4. Klient má právo obrátit se na společnost Pelikán se žádostí o nápravu (emailem na [reklamace@pelikan.sk](mailto:reklamace@pelikan.sk)), pokud není spokojen se způsobem, kterým společnost Pelikán vyřídila jeho reklamaci nebo pokud se domnívá, že společnost Pelikán porušila jeho práva. Pokud společnost Pelikán odpoví na tuto záležitost zamítavě nebo na ni neodpoví do 30 dnů od jejího odeslání, klient má právo podat návrh na začátek alternativního řešení sporu subjektu alternativního řešení sporů (dále pouze subjekt ARS) podle zákona 391/2015 Z.z. o alternativním řešení spotřebitelských sporů. ARS subjekty jsou orgány a oprávněné právnické osoby podle §3 zákona 391/2015 Z.z., kterých aktualizovaný seznam je dostupný na <http://www.mpo.cz/>. Návrh musí obsahovat povinné náležitosti a klient ho podá určeným způsobem, a to vše podle §12 Zákona 391/2015 Z.z.

5. Klient může podle stížností i prostřednictvím platformy alternativního řešení sporů RSO, která je dostupná online na <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS>. Tato platforma je využitelná pouze přes spotřebitelské spory ze smluv uzavřených na dálku.

6. Alternativní řešení sporů může využít pouze klient – fyzická osoba, která při uzavírání a plnění spotřebitelské smlouvy nekoná v rámci předmětu svojí podnikatelské činnosti, zaměstnání nebo povolání. Alternativní řešení sporů se týká pouze sporů mezi klientem a společností Pelikán vyplývajících ze spotřebitelské smlouvy nebo souvisejících se spotřebitelskou smlouvou. Alternativní řešení sporů se týká pouze smluv uzavřených na dálku, není možné jej využít při uzavření smlouvy v kamenné pobočce společnosti Pelikán. Alternativní řešení sporů se netýká sporů, kde hodnota sporu nepřevyšuje sumu 550 CZK. Subjekt ARS může od klienta požadovat úhradu poplatku za začátek alternativní řešení sporů maximálně do výšky 150 CZK s DPH.

7. Pelikán může klienta po využití objednaných služeb oslovit se žádostí o hodnocení těchto služeb za účelem získání přehledu o spokojenosti s jejich kvalitou a způsobem poskytování. Pokud se klient rozhodne hodnocení zaslat, toto hodnocení není považováno za podání reklamace.

## VI. **Závěrečná ustanovení**

1. Doručování písemností mezi klientem a společností Pelikán se uskutečňuje elektronicky na vzájemně poskytnuté e-mailové adresy nebo poštou. V případě poštovních zásilek platí, že písemnosti adresované společnosti Pelikán se zasílají na adresu uvedenou v záhlaví těchto všeobecných obchodních podmínek a v případě zásilek kurýrem adresovaných klientovi se písemnosti zasílají na adresu trvalého pobytu klienta nebo na adresu klienta, kterou poskytl společnosti Pelikán za účelem doručování písemností. Pro elektronické doručování písemností adresovaných klientovi platí, že pokud společnost Pelikán neobdrží



chybové hlášení o nemožnosti doručení písemnosti na e-mailovou adresu klienta, považuje se písemnost za doručenou. Pro elektronické doručování písemností adresovaných společnosti Pelikán platí, že písemnost se považuje za nedoručenou od momentu, dokud její přijetí společnost Pelikán nepotvrdí klientovi zpětnou e-mailovou zprávou. Pro doručování písemností poštou platí, že pokud se doručovaná písemnost vrátí odesílající smluvní straně z jiného důvodu než je chyba na straně odesílatele, je tato písemnost považovaná za doručenou uplynutím třetího dne od vrácení nedoručené zásilky odesílající smluvní straně.

2. Vízové povinnosti a cestovní doklady – Cestující je povinen zkontrolovat si cestovní doklady a vízové povinnosti nejen do cílové, ale také do tranzitní destinace. Informace o všech náležitostech a dokladech, které jsou pro vstup nebo tranzit do dané země povinné, získá klient prostřednictvím kontaktu od Ministerstva zahraničních věcí státu, kterého je občanem (např. pro občany České republiky jsou informace na webové stránce [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz)). Pelikán nezodpovídá za případné škody, které vzniknou klientovi v případě, kdy si zakoupí letenku před tím, než získá platná víza do cílové nebo tranzitní destinace a tato víza mu budou po zakoupení letenky zamítnuta resp. neudělena. Společnost Pelikán taktéž nezodpovídá za případné škody, které klientovi vzniknou z nevědomosti o vízových povinnostech, cestovních dokladech a jejich platnosti, resp. jejich nedodržení. Letecké společnosti mají právo klientovi, který nesplňuje všechny vízové povinnosti až do cílové destinace, resp. se neprokáže při check-inu platnými cestovními doklady, odmítnout nástup do letadla a zrušit celou další cestu bez nároku na náhradu jakékoliv škody, která by tak klientovi vznikla.

3. Vyplněním údajů a dokončením rezervace klient prohlašuje, že se s výše uvedenými všeobecnými obchodními poznámkami seznámil, porozuměl jim a v plném rozsahu s nimi souhlasí.

4. Název a adresa orgánu dozoru nebo dohledu: Inspektorát Slovenské obchodní inspekce pro Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava

[späť na začiatok](#)

## F. **VŠEOBECNÉ PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY LETECKÝCH DOPRAVCŮ, ČLENŮ IATA**

### I. **Všeobecné přepravní podmínky leteckých dopravců, členů IATA**

#### **Poznámka**

Pro dopravu cestujících na linkách, u kterých cílové letiště nebo zastávka leží v jiné zemi, než je zeme odletu, platí Varšavská úmluva, která ve většině případů omezuje zodpovědnost dopravce za usmrcení nebo újmu na zdraví, jakož i za ztrátu a poškození zavazadel. Viz též poznámky s nadpisem "Advice to Unterational passangers on Limitationof Liability" a "Notice of baggage Liability Limitations".

## **Podmínky dopravní smlouvy**

1. Pod výrazem "letenka" používaným v této smlouvě rozumíme letenku a zavazadlový lístek, jejichž součástí jsou tyto podmínky a poznámky; "dopravcem" rozumíme všechny letecké společnosti, které dopravují nebo se zavazují dopravit cestujícího nebo jeho zavazadlo podle této letenky nebo vykonávají jakékoli služby související s touto leteckou dopravou. "Varšavská úmluva" je Úmluva o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě řešící dotazy zodpovědnosti leteckých přepravců podepsaná ve Varšavě 12. října 1929 nebo stejná dohoda pozměněná Haagským protokolem 28. září 1955, a to podle toho, která z nich může být použita.

2. Doprava, uskutečněná podle této letenky, se řídí pravidly a omezeními zodpovědnosti stanovenými Varšavskou úmluvou s výjimkou dopravy, která ve smyslu této dohody není pokládána za "mezinárodní dopravu".

3. Pokud to není v rozporu s výše uvedeným, doprava a jiné služby poskytnuté každým dopravcem se řídí (i) ustanoveními uvedenými v této letence, (ii) platnými tarify, (iii) dopravními podmínkami a příslušnými předpisy dopravce, které jsou jejich součástí (a jsou k dispozici na požádání v kancelářích dopravce), s výjimkou dopravy mezi místem ve Spojených státech amerických nebo Kanadou a kterýmkoli místem mimo jejich území, na které se vztahují tarify platné v těchto zemích.

4. Název dopravce může být na letence uvedený ve zkratce; plný název a jeho zkratka jsou uvedeny v tarifech, dopravních podmínkách, předpisech nebo v letových řádech dopravce; adresou dopravce je letiště odletu vyznačené vedle první zkratky názvu dopravce v letence; smluvní zastávky jsou místa označená v této letence nebo místa uvedená v letových řádech dopravce jako pravidelné zastávky na cestě cestujícího; doprava, která má být vykonána podle této letenky postupně několika dopravci, se považuje za jediný úkon.

5. Při vystavování letenky na linkách jiného leteckého dopravce vystupuje letecký dopravce, který vystavuje letenku, jen jako jeho zprostředkovatel.

6. Jakékoli vyloučení nebo omezení zodpovědnosti dopravce se bude vztahovat na zprostředkovatele, zaměstnance a zástupce dopravce a rovněž na každou osobu, jejíž letadlo použil dopravce na dopravu, jakož i na jeho zprostředkovatele, zaměstnance a zástupce, a půjde v jejich prospěch.

7. Zapsaná zavazadla budou vydána držiteli zavazadlového lístku. Při poškození zavazadla v mezinárodní přepravě se toto musí písemně nahlásit dopravci ihned po zjištění škody, a to nejpozději do sedmi dnů ode dne přijetí zavazadla; při zpoždění musí být stížnost uplatněná nejpozději do 21 dnů od vydání zavazadla. Pokud jde o vnitrostátní přepravu, viz tarify nebo přepravní podmínky.

8. Tato letenka je platná pro dopravu po dobu jednoho roku ode dne vystavení, pokud není stanoveno jinak v této letence, v tarifech

dopravce, dopravních podmínkách nebo příslušných předpisech dopravce. Cestovné za dopravu podle této letenky podléhá změně před počátkem cesty. Dopravce má právo odmítnout dopravu v případě, že nebylo zapláceno příslušné cestovné.

9. Dopravce se vynasnaží dle svých možností dopravit cestující a zavazadla co nejrychleji; časy uvedené v letových řádech nebo kdekoli jinde nejsou zaručené a netvoří součást této smlouvy. Dopravce se může bez předchozího oznámení dát zastoupit jinými dopravci nebo použít jiné letadlo a může v případě nutnosti změnit anebo vynechat místa přistání uvedená na letence. Letové rády mohou být zmeneny bez předcházejícího oznámení. Dopravce neodpovídá za stihnutí navazujícího spojení.

10. Cestující se musí podřídit úředním cestovním předpisům, musí předložit výstupní, vstupní a jiné požadované doklady a musí se dostavit na letiště do doby stanovené dopravcem, anebo pokud není tato doba stanovena, dostatečně včas, aby mohly být vyřízeny formality související s odletem.

11. Žádný zprostředkovatel, zaměstnanec ani zástupce dopravce není oprávněn měnit, upravovat nebo rušit jakékoli ustanovení této smlouvy.

**LETY JE TŘEBA VYUŽÍT V PŘESNÉM POŘADÍ, V JAKÉM JSOU VYSTAVENY. V PŘÍPADĚ NENASTOUPENÍ NA KTERÝKOLI ÚSEK LETU NA LETENCE, MÁ LETECKÝ DOPRAVCE PRÁVO NA OKAMŽITÉ ZRUŠENÍ NÁSLEDUJÍCÍCH ÚSEKŮ LETU, BEZ JAKÉKOLI NÁHRADY PŘÍPADNÉ ŠKODY, KTERÁ BY TAKTO KLIENTOVI VZNIKLA. PŘEPRAVCE SI VYHRADZUJE PRÁVO NA ZMĚNU/ZRUŠENÍ LETU, A ODMÍTNUTÍ PŘEPRAVY JAKÉKOLI OSOBY, KTERÁ PŘI ZÍSKÁNÍ LETENKY PORUŠILA PLATNÉ ZÁKONY, NEBO TARIFY, PŘEDPISY ČI NAŘÍZENÍ PŘEPRAVCE.**

**TOTO OMEZENÍ SE NETÝKÁ VĚTŠINY NÍZKONÁKLADOVÝCH DOPRAVCŮ, U KTERÝCH JE MOŽNÉ NEVYUŽÍT PRVNÍ LET A NASTOUPIT AŽ NA DALŠÍ. DOPORUČUJEME VÁM V TOMTO PŘÍPADĚ SE VŽDY NA KONKRÉTNÍ REZERVACI A MOŽNOSTI NEVYUŽITÍ PRVNÍHO LETU INFORMOVAT NA NAŠEM ZÁKAZNICKÉM SERVISU, KDE VÁM NAŠI AGENTI POSKYTNOU PŘESNÉ INFORMACE.**

V případě dvojité/duplictní rezervace si letecká společnost vyhrazuje právo rezervaci zrušit bez jakéhokoli nároku na proplacení škody, která by tímto krokem vznikla. Za duplictní/dvojitou rezervaci se považuje rezervace zpracovaná v naší společnosti, nebo jiné cestovní agentuře /cestovní kanceláři. Společnost Pelikán v tomto případě nezodpovídá za případné komplikace klienta a taktéž nezodpovídá za náhradu případné škody klienta.

**Oznámení pro mezinárodní cestující o omezeném ručení**

(Advice to International passengers on Limitation of Liability" a "Notice of baggage Liability Limitations)

Cestujícím na cestě, součástí které je konečná destinace nebo zastávka v zemi jiné, než je země původu, se oznamuje, že ustanovení smlouvy známé jako Varšavská úmluva mohou být použitelná pro celou cestu, včetně jakékoli její části v zemi původu nebo destinaci. Pro tyto cestující na cestě do, z nebo na místo odsouhlasené zastávky ve Spojených státech amerických Dohoda a speciální kontrakty o přepravě promítnuté do příslušných tarifů ustanovují, že ručení určitých přepravců, účastníků těchto speciálních kontraktů, za smrt cestujících nebo jejich zranění ve většině případech prokázaného poškození je omezené tak, že nepřekročí 75 000 USD za cestujícího a že toto ručení až po tuto hraniční částku nebude záviset na nedbalosti ze strany přepravce. Pro tyto cestující, kteří cestují prostřednictvím přepravce, který není účastníkem těchto speciálních kontraktů nebo který na cestě do nebo z nemají zastávku v odsouhlaseném místě zastávky ve Spojených státech amerických, je ručení přepravce za smrt nebo zranění cestujícího ve většině případů omezeno na přibližně 10 000 nebo 20 000 USD.

Jména přepravců - účastníků těchto speciálních kontraktů jsou k dispozici na prodejních místech letenek těchto přepravců a jsou na požádání k dispozici k nahlédnutí. Dodatečné zabezpečení lze obvykle získat pojištěním u soukromé společnosti. Takováto pojištění nejsou ovlivněna žádným omezením ručení přepravce ani na základě Varšavské úmluvy nebo podobných speciálních přepravních kontraktů. Další informace získáte u zástupců své letecké či pojišťovací společnosti.

Poznámka: Omezení ručení nad 75 000 USD zahrnuje zákonné poplatky a výdaje s výjimkou vnesení nároku ve státě, kde existuje ustanovení o zvláštním přiznání zákonných poplatků a výdajů; v tomto případě bude hraniční hodnotou 58 000 USD bez zákonných poplatků a výdajů.

### **Oznámení o vládou vybíraných taxách a poplatcích**

Cena letenky může zahrnovat taxy a poplatky, které jsou vybírány v letecké dopravě vládními úřady. Tyto taxy a poplatky, které mohou představovat významnou část ceny letecké dopravy jsou buď zahrnuty v cestovním, nebo jsou odděleně uvedeny v rubrikách "TAX/FEE/CHARGE". Zároveň může být cestující požádán o zaplacení tax a poplatků, které ještě nebyly vybrány.

Následující poznámka se nevztahuje na letenky prodané ve Spojených státech Amerických pro přepravu začínající v USA.

### **Zamítnutí nástupu z důvodu překnihování letu**

V zemích, kde jsou v platnosti Kompenzační předpisy pro odmítnutí nástupu, přepravci používají kompenzační plány pro cestující s

potvrzenou rezervací, kterým byl zamítnut nástup kvůli nedostupnosti míst z důvodu překnihování letu. Podrobnější informace o těchto plánech jsou k dispozici v kancelářích leteckých společností.

## **Časy pro odbavení**

Časy uvedené na této letence nebo v letovém řádu (pokud jsou uvedeny) představují čas odletu letadla. Časy pro check-in (předodletová registrace), jak je uvádí přepravce nebo letový řád, představují nejpozdější čas, kdy mohou být cestující přijati pro odlet a který zohledňuje čas potřebný na vyřízení všech potřebných formalit. Odlety není možno zdržet kvůli cestujícím a pozdním příchodům a v těchto případech není možné žádné převzetí zodpovědnosti.

## **Předměty, jejichž přeprava je zakázána**

Přeprava níže uvedených nebezpečných předmětů v zavazadle cestujícího je z bezpečnostních důvodů zakázána:

1. Stlačené plyny (zmrazené na velmi nízké teploty; hořlavé, nehořlavé a jedovaté) jako propan-butan, tekutý dusík, kyslík včetně akvalungů.
2. Žiraviny jako kyseliny a zásady, mokré články a rtuť.
3. Výbušniny, munice a pyrotechnický materiál.
4. Zápalné tekutiny a pevné látky - zapalovače a náplně do zapalovačů, zápalky, nátěrové hmoty a ředidla.
5. Radioaktivní materiál.
6. Bezpečnostní schránky a kufríky s nainstalovaným bezpečnostním zařízením.
7. Oxidační látky jako chlorové vápno a peroxidy.
8. Jedy a infekční látky jako insekticidy, herbicidy a živý virový materiál.
9. Jiné nebezpečné předměty jako magnetický materiál, látky dráždivé nebo vzbuzující odpor.

Léky a toaletní potřeby je možné přepravovat v omezeném množství, které je nevyhnutelné a přiměřené délce letu, napr. lak na vlasy, parfémy a léky obsahující alkohol. Mnohé z těchto předmětů mohou být přepravovány jako letecký náklad za podmínky, že jejich obal odpovídá předpisům platným v nákladní letecké dopravě.

Další informace jsou k dispozici na požádání.

## **UPOZORNĚNÍ NA OMEZENÍ ZODPOVĚDNOSTI ZA ZAVAZADLO**

Zodpovědnost za ztrátu, zpoždění nebo poškození zavazadla je omezena, pokud není dopředu deklarována výše hodnoty a zaplacen příslušný poplatek. Pro většinu mezinárodní přepravy (včetně vnitrostátních úseků mezistátních cest) je omezení ručení přibližně 9,07 USD na libru (1 lb =

0,45 kg), tj. 20 USD/kg pro osobně podaná zavazadla a 400 USD na cestujícího. V případě cesty jen mezi místy v USA vyžaduje federální předpis, aby jakýkoli limit na ručení letecké společnosti za zavazadlo byl nejméně 2

USD na cestujícího. Pro určité typy položek je možné deklarovat zvýšenou hodnotu. Někteří přepravci nepřebírají žádné ručení za krehké a cenné nebo rychle se kazící předměty. Další informace je možno získat od přepravce.

## **ZAVAZADLO**

Podané zavazadlo: Cestující má obvykle povolenu bezplatnou přepravu podaného zavazadla, přičemž její omezení se mohou lišit podle letecké společnosti, třídy a trasy. Překročení limitu bezplatné přepravy může být zpoplatněno. Bližší informace získáte u své cestovní kanceláře nebo letecké společnosti.

Příruční zavazadlo: Cestující má obvykle povolenu bezplatnou přepravu podaného zavazadla, přičemž její omezení se mohou lišit podle letecké společnosti, třídy a trasy a typu letadla. Doporučuje se omezit množství příručních zavazadel na minimum. Bližší informace získáte u své cestovní kanceláře nebo letecké společnosti. Další informace a odkazy na webové stránky aerolinií najdete na adrese <http://www.iata.org/bags>.

[späť na začiatok](#)

## **G. SAZEBNÍK POPLATKŮ VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK**

### **I. Informace o servisním poplatku společnosti Pelikán**

Společnost Pelikán si při každé úspěšně vystavené letence účtuje servisní poplatek za vystavení letenky poskytnutí služeb spojených s uzavřením přepravní smlouvy a zabezpečením letenky, který je součástí ceny letenky av době objednávky je zahrnut do celkové ceny letenky, zobrazené spotřebiteli v nabídce na webstránce, zda v případě offlinové objednávky v nabídce zaslané společností Pelikán. Tento servisní poplatek není účtován dodatečně. S výškou servisního poplatku je klient seznámen na podklad k úhradě a dokladu o prodeji. Servisní poplatek je v případě splnění zákonných a smluvních podmínek ze strany společnosti Pelikán nevratný.

Poplatky uvedené v Sazebníku jsou poplatky, které si určuje společnost Pelikán za uvedené služby a nezahrnují poplatky, které si za danou klientům požadovanou službu účtují dodavatelé jednotlivých služeb (letecký přepravce, ubytovací zařízení aj.). Výše poplatku dodavatele záleží na individuálních podmínkách, jejichž pravidla jsou obsažena v obchodních podmínkách konkrétního dodavatele. Všechny poplatky za

služby poskytované společností Pelikán uvedené v tomto Sazebníku jsou nevratné a nezahrnují DPH, protože zpravidla účtována není. Pokud vzhledem k legislativní požiadavky, DPH účtována je, k poplatkům uvedeným v tomto Sazebníku se DPH přičte v příslušné aktuální účinné zákonné sazbě.

## II. Typ poplatku

Jakákoliv ZMĚNA letenky před odletem / po odletu na žádost klienta - např. změna termínu a / nebo destinace (pokud je povoleno leteckou společností), změna jména včetně překlepu jménem či změny jména v případě sňatku klienta (pokud je povoleno leteckou společností) a další povolené změny	1 000 Kč
STORNO letenky na žádost klienta, kterou lze dobrovolně zrušit v den jejího vystavení (tzv. VOID) za poplatek storna - neplatí pro nízkonákladové přepravce kromě vybraných výjimek	1 000 Kč
Dokoupení dalšího kusu zavazadla k letence	270 Kč/ks
Zabezpečení konkrétního sedadla pro letenku jiného než nízkonákladového leteckého přepravce	270 Kč
Zabezpečení konkrétního sedadla pro letenku nízkonákladového leteckého přepravce	150 Kč /směr
Provedení online check-inu a zaslání palubního lístku	270.00/za oba směry /pasažér
Zabezpečení Priority boarding pro letenku nízkonákladového leteckého přepravce	270.00/za oba směry /pasažér
Zabezpečení speciálních služeb k letence např. přeprava sportovního náčiní, hudebního nástroje, přeprava domácího zvířete a pod.	270 Kč/ks
Poplatek za Prémiové asistenční služby	290 Kč /objednávka



ZMĚNA letenky před nebo po odletu ze strany letecké společnosti, zrušené lety, změna času a podobně	0 Kč
STORNO letenky na žádost klienta (pokud je povoleno leteckou společností)	1 000 Kč
ZMĚNA ubytování nebo zájezdu - osoby objednavatele nebo jména klienta včetně změny jména v případě sňatku (pokud je povoleno dodavatelem) - na žádost klienta více než 3 dny před nástupem na ubytování nebo zájezd.	1 000 Kč
ZMĚNA ubytování nebo zájezdu - osoby objednavatele nebo jména klienta včetně změny jména v případě sňatku (pokud je povoleno dodavatelem) - na žádost klienta 3 dny a méně před nástupem na ubytování nebo zájezd.	1 350 Kč
ZMĚNA ubytování nebo zájezdu (termínu, ubytovacího zařízení) na žádost klienta (pokud je povoleno dodavatelem) - na žádost klienta více než 3 dny před nástupem na ubytování nebo zájezd	1 000 Kč
ZMĚNA ubytování nebo zájezdu (termínu, ubytovacího zařízení) na žádost klienta (pokud je povoleno dodavatelem) - na žádost klienta 3 dny a méně před nástupem na ubytování nebo zájezd	1 350 Kč
STORNO ubytování na žádost klienta (pokud je povoleno dodavatelem)	1 000 Kč
STORNO parkovací karty na žádost klienta (platí pro parkování u letiště v Bratislavě a Praze)	670 Kč
STORNO parkovací karty na žádost klienta (platí jen pro parkování u letiště ve Vídni)	670 Kč
STORNO víza na žádost klienta	1 000 Kč
Doručení KURÝREM v rámci ČR s doručením do 5 pracovních dní od zaplacení objednávky	110 Kč

Doručení KURÝREM na Slovensko do 5 pracovních dní od zaplacení objednávky	110 Kč
Doručení KURÝREM mimo ČR do Maďarska do 5 pracovních dní od zaplacení objednávky	150 Kč
Doručení KURÝREM mimo ČR do Polska do 5 pracovních dní od zaplacení objednávky	650 Kč
Expresní doručení KURÝREM v Rámci ČR s doručením do dalšího pracovního dne - objednané musí být předešlý pracovní den do 16:00 hod.	Cena po individuální dohodě
Smluvní pokuta za zaslání svévolně nahoru zaokrouhlené ceny objednávky ze strany klienta	do 150 Kč podľa výšky úhrady nad rámec ceny objednavky

[späť na začiatok](#)