

1. Úvodní ustanovení

1.1. Společnost **Zaletsi.cz, s.r.o.**, IČO: 04711122, sídlem Na Fialce 2435/5, 251 01 Říčany („Zaletsi.cz“) je cestovní agentura oprávněná zprostředkovávat prodej letecké přepravy osob, zprostředkovávat prodej zájezdů jiných cestovních kanceláří a zprostředkovávat jednotlivé služby cestovního ruchu a zprostředkovávat kombinace služeb cestovního ruchu, které nejsou zájezdem ani spojenými cestovními službami.

1.2. Zaletsi.cz vydává ve smyslu § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění, tyto Všeobecné obchodní podmínky („VOP“), které upravují práva a povinnosti při poskytování služeb Zaletsi.cz fyzickým nebo právnickým osobám („klienti“) v těchto vztazích:

- a) zprostředkování letecké přepravy osob
- b) zprostředkování prodeje zájezdů
- c) zprostředkování jiných jednotlivých služeb cestovního ruchu (např. ubytování, pronájem automobilů, vstupenek, výletů, apod.), které nejsou zájezdem ani spojenými cestovními službami.

1.3. VOP jsou součástí každé smlouvy uzavřené mezi Zaletsi.cz a klientem a určují část jejího obsahu, přičemž odchylná ustanovení ve smlouvě mají přednost před VOP. Klient provedením rezervace, objednávky či uzavřením smlouvy souhlasí s tím, aby se práva a povinnosti klienta a Zaletsi.cz řídily VOP účinnými k příslušnému datu rezervace, objednávky či uzavření smlouvy. Účinné znění VOP je zveřejněno na webových stránkách www.zaletsi.cz. Zaletsi.cz je oprávněna měnit VOP i za trvání smluvního vztahu s klientem, přičemž klientům se tato změna oznámí na webu Zaletsi.cz spolu s aktuálním zněním VOP. V případě změny VOP, s níž klient nesouhlasí, zakládá jeho právo jeho smlouvu se Zaletsi.cz písemně vypovědět ve lhůtě jednoho měsíce od zveřejnění oznámení o změně VOP na webu Zaletsi.cz, a to doporučeným dopisem doručeným do sídla Zaletsi.cz. V takovém případě má Zaletsi.cz právo na náhradu již vynaložených nákladů na plnění služby pro klienta, příp. na storno poplatek stanovený pro danou smlouvu. Nevyužije-li klient tohoto práva, má se za to, že se změněnými VOP souhlasí a smluvní vztah se bude řídit změněnými VOP od marného uplynutí této lhůty. Změny jakékoli písemně sjednané smlouvy lze sjednat rovněž pouze písemnou formou.

1.4. Právní vztahy mezi Zaletsi.cz a klienty se řídí právem České republiky („ČR“), zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění („NOZ“). Veškeré případné spory mezi Zaletsi.cz a klienty budou řešeny obecnými soudy ČR.

1.5. Orgán pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů:

ČOI – <http://www.coi.cz>

Ústřední inspektorát, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2

Telefon: +420 296 366 360

Fax: +420 296 366 236

IČ: 00020869, DIČ: CZ00020869

1.6. Pro účely doručování klient souhlasí s:

- a) doručováním na adresu v ČR, kterou uvede ve své objednávce či smlouvě, pokud písemně nesdělí Zaletsi.cz jinou adresu pro účely doručování,
- b) tím, že za doručenou zásilku se považuje i odmítnutí písemnosti klientem nebo její nepřevzetí a vrácení zpět Zaletsi.cz; účinek doručení nastává okamžikem vrácení nedoručené zásilky do Zaletsi.cz,
- c) doručováním na e-mailovou adresu klienta uvedenou v objednávce s účinky doručení písemné zásilky, a
- d) tím, že kontaktní adresou Zaletsi.cz je výlučně sídlo Zaletsi.cz.

1.7. Klient odpovídá za věcnou a formální správnost své objednávky, zejména za správné uvedení svých osobních údajů, termínů a dalších podmínek významných pro služby poptávané u Zaletsi.cz. Zaletsi.cz neodpovídá za případnou škodu vzniklou v důsledku nesprávnosti údajů poskytnutých klientem. Při zadání poptávky či objednávky je klient povinen uvést specifické požadavky na poptávané služby, stejně jako nahlásit záměr uplatnit případnou slevu. Klient bere na vědomí, že později uplatněné specifické požadavky či slevy není možné při poskytnutí služby zohlednit. Klient rovněž bere na vědomí a souhlasí s tím, že specifické požadavky na poptávanou službu mohou být zpoplatněny dodatečnými poplatky, které nebyly zahrnuty v základní ceně služby.

1.8. V případě smluv uzavřených prostřednictvím prostředků komunikace na dálku má klient, který je v postavení spotřebitele, právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření, s výjimkou případů, kdy již byla služba splněna, nebo jedná-li se o smlouvu o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času a pokud Zaletsi.cz tato plnění zajišťuje v určeném termínu, a dále jedná-li se o smlouvu o zájezdu nebo jednotlivou cestovní službu.

1.9. V případě odstoupení od smlouvy je klient povinen uhradit Zaletsi.cz storno poplatek stanovený pro příslušný druh služby nebo služeb, a není-li stanoven, pak je povinen Zaletsi.cz uhradit náklady, které Zaletsi.cz vynaložila na plnění smlouvy do okamžiku, kdy jí bylo doručeno odstoupení klienta od smlouvy. Odstoupení musí být písemné a je účinné jeho doručením Zaletsi.cz.

1.10. V případě uplatnění reklamace vad zprostředkovatelských služeb poskytnutých ze strany Zaletsi.cz klientovi je klient oprávněn uplatnit reklamaci takovéto vady bez zbytečného odkladu, tj. ihned, jakmile takovou vadu zjistí. Zaletsi.cz je povinna reklamaci vyřídit v souladu s příslušnými právními předpisy. Zaletsi.cz neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí, případně pokud je reklamována služba, kterou pouze zprostředkovala. V takovémto případě je dána odpovědnost za vady či nedostatky poskytovateli zprostředkované služby. Reklamace se podávají výhradně na e-mail: **reklamace@zaletsi.cz**.

1.11. Klient je povinen uhradit cenu služeb objednaných od Zaletsi.cz nebo prostřednictvím Zaletsi.cz zprostředkovaných ve lhůtě stanovené v příslušné smlouvě či potvrzení objednávky, a není-li taková lhůta stanovena, nejpozději do 7 dnů od uzavření smlouvy. Cena služeb je

uhrazena v den připsání sjednané ceny na bankovní účet Zaletsi.cz nebo v den složení ceny služeb v hotovosti, pokud se tak stane do 17 hod. Platby připsané na účet Zaletsi.cz po 17 hod jsou považovány za uhrazené v následující pracovní den.

1.12. Klient bere na vědomí a souhlasí, že veškeré telefonické hovory mezi klientem a Zaletsi.cz mohou být monitorovány.

1.13. Podpisem smlouvy klient stvrzuje, že se seznámil s dokumentem **Zásady ochrany osobních údajů**, který je nedílnou součástí těchto obchodních podmínek. Aktuální znění Zásad ochrany osobních údajů je dostupné na <https://www.zaletsi.cz/privacy-policy>. V případě, že klient uzavírá smlouvu ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je těmito třetími osobami ve smlouvě uvedenými zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů a k poskytnutí souhlasu ke shromažďování, uchování a zpracování jejich osobních údajů u těch zpracování osobních údajů, které jsou založeny na souhlasu.

1.14. Tyto VOP se nevztahují na:

I. práva a povinnosti mezi klientem a pořadatelem zájezdu / poskytovatelem cestovních služeb při poskytování zájezdu / cestovních služeb dle smlouvy o zájezdu resp. potvrzení o sjednání služeb uzavřených prostřednictvím Zaletsi.cz. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného pořadatele zájezdu / poskytovatele cestovní služby.

II. vztahy mezi klientem a pojišťovnou, a to ani v případě sjednání pojištění prostřednictvím Zaletsi.cz. Klient je povinen se seznámit s pojistnou smlouvou včetně všeobecných pojistných podmínek a v případě potřeby se obracet přímo na pojišťovnu.

III. práva a povinnosti mezi klientem a dopravcem při uskutečňování letecké přepravy osob („letecká přeprava“), kterou pro klienta zprostředkuje Zaletsi.cz, ani na poskytování služeb dopravcem souvisejících s leteckou přepravou. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného dopravce.

IV. práva a povinnosti mezi klientem a poskytovatelem ubytování a jiných jednotlivých služeb cestovního ruchu, které pro klienta zprostředkuje Zaletsi.cz. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného poskytovatele.

V. práva a povinnosti mezi klientem a autopůjčovnou, u níž klientovi společnost Zaletsi.cz zprostředkuje pronájem automobilu nebo transferu. Uvedené vztahy se řídí podmínkami dané autopůjčovny nebo provozovatele transferu.

VI. práva a povinnosti mezi klientem a provozovatelem parkovacích ploch, u něhož klientovi společnost Zaletsi.cz zprostředkuje parkování. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného provozovatele parkoviště.

VII. práva a povinnosti mezi klientem a poskytovatelem jiné služby, kterou pro klienta společnost Zaletsi.cz zprostředkuje.

2. Podmínky pro zprostředkování letecké přepravy osob

2.1 Zaletsi.cz zprostředkovává klientům možnost uzavřít smlouvu o letecké přepravě osob a souvisejících službách přímo s vybraným leteckým dopravcem. Vztah mezi klientem a

dopravcem se řídí obchodními podmínkami daného dopravce. Zaletsi.cz je v tomto vztahu pouze zprostředkovatelem.

2.2 Uzavřením smlouvy o přepravě vznikají práva a povinnosti mezi klientem a dopravcem. Zaletsi.cz není dopravcem a nenese odpovědnost za samotné provedení letu nebo kvalitu poskytovaných služeb dopravcem.

2.3 Klient si může letenku či související služby objednat:

- prostřednictvím online rezervace na webových stránkách www.zaletsi.cz,
- telefonicky nebo e-mailem,
- osobně v provozovně Zaletsi.cz.

2.4 Klient je povinen uvést při objednávce správné a úplné osobní údaje, které jsou nezbytné k vystavení letenky. V případě speciálních požadavků (přeprava sportovního vybavení, zvířat, přeprava dětí bez doprovodu apod.) je nutné je nahlásit před potvrzením rezervace. Letecké společnosti si mohou účtovat dodatečné poplatky nebo poskytnutí takové služby odmítnout.

2.5 Objednávka je závazná okamžikem potvrzení ze strany klienta. Celková cena zahrnuje cenu letenky, poplatky letecké společnosti, letištní a palivové poplatky a servisní poplatek dle aktuálního ceníku Zaletsi.cz. Dopravce si vyhrazuje právo na změnu ceny nebo poplatků až do okamžiku vystavení letenky, a to včetně případů, kdy na dané letenky byla vytvořena rezervace.

2.6 Smlouva mezi klientem a dopravcem je uzavřena:

- dnem připsání celé ceny na účet Zaletsi.cz, nebo
- dnem doručení závazného pokynu k vystavení letenky od klienta, pokud je letenka či související služba objednána prostřednictvím e-mailu.

Zaletsi.cz vystaví letenku v pracovní době bez zbytečného odkladu po obdržení platby nebo závazného pokynu. V odůvodněných případech, zejména u nových klientů je Zaletsi.cz oprávněna požadovat zaplacení celé ceny před vystavením letenky i po obdržení závazného pokynu k vystavení letenky. Klient potvrzuje, že byl seznámen se všemi podmínkami dopravce, včetně podmínek pro storno nebo změnu.

2.6A Zaletsi.cz si vyhrazuje právo kdykoli před zahájením cesty jednostranně zrušit rezervaci i již vystavenou letenku, a to zejména v případě důvodného podezření na zneužití platební karty nebo jiného platebního prostředku, pokusu o podvodné jednání či jiného nestandardního chování při platbě. V takovém případě smlouva o přepravě nenabude účinnosti, popř. její účinky pomínou; byla-li již letenka uhrazena a vystavena, Zaletsi.cz klientovi vrátí jím uhrazenou částku v plné výši, a to stejným způsobem, jakým byla platba provedena, nejpozději ve lhůtách stanovených příslušnými právními předpisy a podmínkami

poskytovatele platebních služeb. Klient bere na vědomí, že z důvodu prevence podvodů může být dočasně pozastaveno využití letenky do doby ověření platební transakce.

2.7 Jestliže Zaletsi.cz zjistí bez zbytečného odkladu po připsání ceny nebo doručení závazného pokynu, že došlo ke změně ceny nebo dostupnosti objednané letenky či jiné související služby, postupuje se následovně:

- 1) nelze-li letenku vystavit zejména z důvodu vyprodání kapacit, pak Zaletsi.cz vrátí klientovi jím uhrazenou částku v plné výši, a to stejnou formou, jakou byla úhrada provedena, ve lhůtách stanovených zákonem, a smlouva nenabývá platnosti;
- 2) nelze-li letenku vystavit z důvodu změny ceny, pak Zaletsi.cz o této skutečnosti informuje klienta a dle jeho přání buď letenku vystaví po uhrazení navýšené ceny (resp. vrací přeplatek vzniklý při úhradě letenky), nebo vrátí klientovi uhrazenou částku v plné výši.

2.8 Letenky jsou zasílány elektronicky na e-mail uvedený při rezervaci.

2.9 Změny rezervace, storno nebo vrácení letenky se řídí podmínkami dopravce. Pokud to dopravce umožňuje, může Zaletsi.cz na žádost klienta zprostředkovat změnu nebo storno za příslušný manipulační poplatek.

2.10 Klient bere na vědomí, že některé letenky jsou nevratné nebo nepřenositelné. Poplatky za změnu jména, data letu nebo další služby stanovuje přímo dopravce.

2.11 Servisní poplatek za vystavení letenky je splatný okamžikem potvrzení rezervace. Tento poplatek je nevratný, i když dojde ke zrušení letenky ze strany klienta nebo dopravce.

Reklamáce a reklamační řízení

2.12 Reklamáce týkající se samotného letu nebo s letem souvisejících služeb (např. zavazadla, zpoždění, změna letu apod.) je třeba podat podle pravidel konkrétního dopravce. Zaletsi.cz nemůže tyto reklamáce samostatně posuzovat ani rozhodovat. Reklamací doporučujeme podat písemně a co nejdříve – nejpozději však do 6 měsíců od plánovaného či uskutečněného letu. Lze ji uplatnit přímo u dopravce nebo přes nás na e-mail: **reklamace@zaletsi.cz**.

2.13 Zavazadla má na starosti vždy dopravce. Pokud dojde ke ztrátě, zpoždění nebo poškození zavazadla, je nutné reklamaci podat do:

- **7 dnů** (poškození),
- **21 dnů** (zpoždění),
od převzetí zavazadla. Pokud let prováděl jiný dopravce, než který je uveden na

letence, lze reklamaci podat vůči oběma. Odpovědnost dopravce za škodu na zavazadle je limitována dle platných mezinárodních úmluv.

2.14 Pokud klient podá reklamaci prostřednictvím Zaletsi.cz, předá ji Zaletsi.cz příslušnému dopravci a bude klienta informovat o dalším průběhu. Zaletsi.cz nenesे odpovědnost za dobu vyřízení reklamace ani její výsledek – o způsobu vyřízení reklamace rozhoduje výhradně dopravce.

2.15 Jakékoli náhrady může Zaletsi.cz poskytnout jen v souladu s podmínkami dopravce a jeho výslovným souhlasem.

Práva a povinnosti klienta a Zaletsi

2.16 Zaletsi.cz odpovídá za to, že:

- včas informuje dopravce o potvrzení rezervace a zajistí vystavení letenky,
- předá dopravci všechny potřebné údaje a doklady,
- informuje klienta o případných změnách letu (pokud je sama včas obdrží),
- včas zaplatí dopravci cenu letenky a služeb, pokud byla platba provedena přes Zaletsi.

2.17 Zaletsi.cz není povinna sama zjišťovat změny letu po vystavení letenky. Klienta informuje pouze tehdy, pokud ji dopravce o změně sám informuje, a to nejpozději 1 pracovní den před odletem.

2.18 Klient je povinen sdělit Zaletsi.cz své platné kontaktní údaje (e-mail, telefon) a jejich případnou změnu. Pokud dojde ke změně letu a Zaletsi.cz nemůže klienta kontaktovat kvůli neaktuálním údajům, nenesе za to odpovědnost.

2.19 Klient odpovídá za:

- platnost cestovních dokladů a případných víz po celou dobu cesty (včetně tranzitu),
- správnost zadaných údajů (jména, data narození, termíny),
- ověření případných změn letu u dopravce,
- ověření aktuálního času odletu (hlavně v případě špatného počasí),
- včasný příchod na letiště.

2.20 Klient je dále povinen:

- po obdržení rezervace/letenky zkontrolovat veškeré údaje a případné chyby nahlásit obratem (nejlépe ještě ten den),
- zjistit si vízové podmínky pro cílové i tranzitní destinace,

- seznámit se s možnostmi změny/storna letenky (některé změny lze provádět nejpozději 48 hodin před odletem, pokud tarif neurčuje jinak),
- využít všechny lety na letence dle pořadí (v případě vynechání jakéhokoliv letu zbytek letenky téměř vždy propadá),
- 72 hodin před odletem zkontrolovat aktuální čas letu a případně si upravit návazné služby (parkování apod.),
- ověřit si u dopravce povolenou váhu a rozměry zavazadel,
- včas ověřit podmínky pro cestování dětí bez doprovodu nebo přepravu zvláštních zavazadel (zvířata, sportovní vybavení atd.).

2.21 Klient bere na vědomí, že:

- refundace za zrušený let se řídí podmínkami dopravce a její vyřízení může trvat i několik měsíců. Po obdržení peněz od dopravce Zaletsi.cz vyplatí refundaci do 14 dnů. Servisní poplatek je nevratný.
- storno letenky podléhá poplatkům dle ceníku a tarifních podmínek. Změna letového řádu nezakládá nárok na vrácení servisního poplatku.
- pojištění či doplňkové služby (např. jídlo, asistence, doprovod) je nutné objednat při rezervaci a řídí se podmínkami jejich poskytovatelů.
- při změně data odletu na žádost klienta může dopravce požadovat zaplacení rozdílu v ceně letenky, pokud je nová letenka dražší než původní.
- u více samostatně koupených letenek (např. kvůli nižší ceně) neručí dopravce za návaznosti, a to ani v případě zpoždění nebo změny času letu.
- o změnách letu do 180 min Zaletsi.cz informuje e-mailem. Pokud klient nereaguje do 14 dnů, má se za to, že souhlasí.
- změny nad 180 minut je nutné výslovně potvrdit, jinak může být rezervace zrušena.
- některé změny posílá dopravce přímo na e-mail cestujícího (klienta) – v takovém případě o změně Zaletsi.cz nemusí být informována.
- některá letiště vybírají místní odletovou taxu v hotovosti.
- rezervace 9 a více letenek se považuje za skupinovou rezervaci – platí zde zvláštní pravidla pro platby, seznam cestujících a vystavení letenek.
- nízkonákladové letenky (Ryanair, Wizzair...) lze zpravidla změnit nebo stornovat jen přímo u dopravce a Zaletsi.cz k tomu může potřebovat součinnost klienta.
- některé aerolinky vyžadují online odbavení (check-in) – pokud ho cestující neudělá, může být odbavení na letišti zpoplatněno.

Letové nepravidelnosti a kompenzace

2.22 Přehled práv cestujících v případě zrušení, zpoždění letu nebo odepření nástupu naleznete přímo na webu Evropské unie: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32004R0261>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32004R0261>

Ceník služeb

2.23 Za zprostředkování letenek a souvisejících služeb účtujeme servisní poplatky dle **aktuálního ceníku**, který je k dispozici na našem webu: www.zaletsi.cz/cenik

3. Podmínky pro zprostředkování prodeje zájezdů

Tyto podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při zprostředkování prodeje zájezdů ve smyslu ustanovení § 2445 a násl. NOZ a § 2521 a násl. NOZ.

3.1. Zaletsi.cz je autorizovaným zprostředkovatelem zájezdů pořádaných českými a zahraničními cestovními kancelářemi (dále „pořadatel zájezdu“), se kterými má uzavřeny smlouvy, na základě kterých je Zaletsi.cz oprávněna uzavírat s klienty jménem příslušného pořadatele zájezdu smlouvu o zájezdu a svým jménem inkasovat sjednanou cenu zájezdu. Pořadatelé zájezdů, jejichž zájezdy Zaletsi.cz nabízí, jsou cestovními kancelářemi s příslušným podnikatelským oprávněním a jsou řádně pojištěny proti úpadku v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů. Smlouva o zájezdu se řídí právem dle státu sídla pořadatele zájezdu.

3.2 Nabídka zprostředkovávaných zájezdů prezentovaná na webech Zaletsi.cz (např. www.zaletsi.cz, www.zajezdy.zaletsi.cz) je sestavována na základě elektronicky přijímaných dat od cestovních kanceláří – pořadatelů zájezdů. Pořadatelé zájezdů data o zájezdech aktualizují na základě svého uvážení a v četnosti dle svých potřeb. Zaletsi.cz nezodpovídá za správnost a případné změny, které na datech o zájezdech pořadatel zájezdu průběžně provádí. Zaletsi.cz je povinna se řídit aktuálními údaji k zájezdu uvedenými v rezervačních systémech pořadatele zájezdu nebo poskytnutými pořadatelem zájezdu v momentě zprostředkování prodeje zájezdu klientovi.

3.3 Zaletsi.cz si vyhrazuje právo na odmítnutí objednávek, v nichž se vyskytují prokazatelně chybná data resp. údaje poskytnuté pořadatelem zájezdu, tj. nezávazné objednávky, u nichž je kontrolou zaměstnanců Zaletsi.cz zjištěna chyba dat na straně pořadatele zájezdu.

3.4 Klientovi je sdělena celková cena zájezdu včetně daní, poplatků nebo jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů nebo, nelze-li tyto náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy, druh dalších nákladů, jež mu mohou ještě vzniknout. Zaletsi.cz si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen a dalších údajů z důvodů uvedených v bodě 3.2. Aktuální platnou cenu zájezdu Zaletsi.cz vždy ověří u

pořadatele zájezdu v momentě knihování, tj. provedení rezervace zájezdu u pořadatele. Cenu zájezdu určuje a potvrzuje výhradně pořadatel zájezdu.

3.5 Zaletsi.cz nabízí klientům možnost uzavřít s vybraným pořadatelem zájezdu smlouvu o zájezdu. Klient bere na vědomí a souhlasí, že práva a povinnosti ze smlouvy o zájezdu vznikají výhradně mezi pořadatelem zájezdu a klientem, přičemž se řídí obchodními podmínkami daného pořadatele zájezdu. Zaletsi.cz v tomto vztahu vystupuje pouze jako zprostředkovatel.

3.6 Klient bere na vědomí, že za poskytnutí zájezdu dle smlouvy o zájezdu nese odpovědnost výhradně pořadatel zájezdu dle svých obchodních podmínek, nikoli Zaletsi.cz, která není pořadatelem zájezdu. Zaletsi.cz neodpovídá za řádnou a včasnou realizaci zájezdu, za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu, ani za poškození věcí či jiného majetku klienta v souvislosti se zájezdem.

3.7 Klient bere na vědomí, že pořadatelé zájezdů si vyhradili právo na změnu údajů o zájezdech zveřejněných na webových stránkách Zaletsi.cz a že závazné údaje o vybraném zájezdu budou obsaženy v návrhu smlouvy o zájezdu. Klient bere na vědomí, že Zaletsi.cz nenese odpovědnost za správnost a aktuálnost dat poskytnutých pořadatelem a prezentovaných na webových stránkách Zaletsi.cz, a to včetně fotografií k zájezdům. Klient má právo vyžádat si od Zaletsi.cz další informace k nabízenému zájezdu. Zaletsi.cz tyto informace klientovi poskytne, jakmile je obdrží od pořadatele zájezdu.

3.8 V zájmu co nejlepší a nejúplnější informovanosti klienta poskytuje Zaletsi.cz tzv. obecné informace k ubytovacím zařízením a zájezdům, v případě, že jsou k dispozici. Tyto obecné informace obvykle sdružují informace od různých pořadatelů zájezdů k témuž ubytovacímu zařízení a poskytovaným službám. Tyto informace mají informativní a nezávazný charakter. Klient je povinen seznámit se s konkrétním popisem zájezdu a služeb zahrnutých do zájezdu, který k danému zájezdu poskytuje jeho pořadatel. V případě odlišnosti platí vždy informace pořadatele zájezdu.

3.9 Zaletsi.cz je oprávněna zprostředkovávat též prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu pro jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturu. Klient v takovém případě uzavírá se Zaletsi.cz smlouvu, tzv. potvrzení o závazném objednání služeb.

Objednání zájezdu

3.10 Objednání zájezdu je klient oprávněn provést prostřednictvím tzv. „online“ formuláře na webových stránkách Zaletsi.cz nebo „offline“, tj. telefonicky, e-mailem nebo osobně v provozovně Zaletsi.cz.

3.11 Pokud má objednávka zájezdu všechny potřebné náležitosti a pořadatel zájezdu potvrdí, že zájezd je volný, Zaletsi.cz provede u pořadatele zájezdu rezervaci vybraného zájezdu pro klienta. Toto je možné učinit pouze v průběhu provozní doby Zaletsi.cz a zároveň provozní doby pořadatele zájezdu, jež se mohou lišit.

V případě, že pořadatel zájezdu rezervaci:

- a) **nepotvrdí** z důvodu vyprodání kapacit nebo nenaplnění minimální kapacity zájezdu, Zaletsi.cz o této skutečnosti klienta informuje bez zbytečného odkladu,
- b) **potvrdí**, Zaletsi.cz klienta informuje o délce platnosti rezervace a zašle mu pokyny k uzavření smlouvy o zájezdu,
- c) **nepotvrdí** z důvodu požadavku na okamžitý (tj. přímý) nákup bez předběžné rezervace, požádá Zaletsi.cz klienta, v případě jeho trvajících zájmu o daný zájezd, o uhrazení aktuálně platné a Zaletsi.cz známé ceny zájezdu na účet Zaletsi.cz jako zálohy a o podepsání návrhu smlouvy o zájezdu. Po připsání částky na účet Zaletsi.cz a obdržení klientem potvrzené smlouvy o zájezdu provede Zaletsi.cz pro klienta závaznou rezervaci zájezdu u pořadatele zájezdu. Jakmile pořadatel zájezdu návrh smlouvy potvrdí, je smlouva o zájezdu uzavřena.

Přímý nákup zájezdu bez předchozí rezervace nemusí být pořadatelem zájezdu potvrzen.

Pak Zaletsi.cz postupuje takto:

- 1) není-li přímý nákup potvrzen např. z důvodu vyprodání kapacit, pak Zaletsi.cz vrátí klientovi jím uhrazenou částku v plné výši, a to stejnou formou, jakou byla úhrada provedena, ve lhůtách stanovených zákonem, a smlouva o zájezdu nenabývá platnosti;
- 2) není-li nákup potvrzen z důvodu vyprodání kapacit zájezdu v dané cenové hladině a nákup lze potvrdit pouze za vyšší (popř. nižší) cenu, pak Zaletsi.cz informuje klienta o této skutečnosti bez zbytečného odkladu a dle jeho přání nákup sjednává po uhrazení navýšené ceny a podepsané smlouvě o zájezdu, resp. vrací přeplatek vzniklý při úhradě zájezdu.

3.12 V některých případech je nutné, aby Zaletsi.cz zájezd poptávaný klientem nejdříve vyžádala u pořadatele zájezdu. V takovém případě je Zaletsi.cz oprávněna od klienta požadovat složení zálohy až do výše 100 % předpokládané ceny zájezdu. V případě neúspěšné rezervace takového zájezdu bude složená záloha vrácena klientovi zpět v plné výši bez zbytečného odkladu.

Klient bere na vědomí, že v případě úspěšné rezervace zájezdu „na vyžádání“ u pořadatele, se po potvrzení rezervace pořadatelem stává rezervace automaticky závaznou objednávkou a vztahují se na ni storno podmínky pořadatele.

3.13 Nestanoví-li návrh smlouvy o zájezdu jinak, rozumí se cenou „za dítě“ cena platná pro dítě na jedné přistýlce v doprovodu dvou dospělých osob. Věkovou hranici dítěte určuje pořadatel zájezdu.

Není-li uvedeno jinak, je cena zájezdu za osobu uváděná pořadatelem a na webových stránkách Zaletsi.cz vždy cena za osobu ubytovanou ve dvoulůžkovém pokoji při obsazenosti dvěma osobami. Zaletsi.cz u pořadatele zájezdu vždy ověří aktuální cenu zájezdu pro samostatně cestující osobu, resp. cenu ubytování v jednolůžkovém pokoji.

3.14 Je-li k zájezdu nabízeno více variant slev (např. časová, seniorská apod.), tyto slevy nelze kombinovat, pokud není ve smlouvě výslovně uvedeno jinak. Zaletsi.cz klientovi doporučí nejvýhodnější nebo aktuálně dostupnou kombinaci slev.

3.15 Plánuje-li klient přepravu nadměrných, sportovních nebo jiných než běžných zavazadel, nebo přepravu zvířat, je povinen o tom informovat Zaletsi.cz při provedení objednávky. Zaletsi.cz ověří možnost přepravy a případné náklady. Tato přeprava je vždy na zpětné potvrzení pořadatele zájezdu nebo dopravce. Závazná objednávka přepravy takových zavazadel bude provedena až po úhradě poplatku klientem.

3.16 Klient je povinen nahlásit Zaletsi.cz případná zdravotní omezení, která mohou ovlivnit jeho účast na zájezdu a využívání služeb během něj.

3.17 Po výběru zájezdu zašle Zaletsi.cz klientovi e-mailem návrh smlouvy o zájezdu, který bude obsahovat údaje z objednávky, potvrzené informace o zájezdu od pořadatele, závaznou cenu, obchodní podmínky pořadatele zájezdu a informace o pasových, vízových a zdravotních požadavcích.

3.18 Po dohodě může být smlouva o zájezdu uzavřena elektronicky přes webové rozhraní Zaletsi.cz nebo webové rozhraní pořadatele zájezdu. Elektronické potvrzení nabídky zájezdu klientem nebo platba zájezdu na základě návrhu smlouvy o zájezdu se považuje za podpis. Závazná objednávka vzniká úhradou zálohy nebo ceny zájezdu a podpisem návrhu smlouvy nebo elektronickým potvrzením. Poté je objednávka předána pořadateli zájezdu ke schválení. Po potvrzení pořadatelem zájezdu vstupuje smlouva v platnost.

3.19 Klient je povinen doručit podepsanou smlouvu nebo elektronické potvrzení a doklad o platbě před uplynutím platnosti rezervace. V opačném případě rezervace zanikne a bude nutné provést novou. Zaletsi.cz nezaručuje původní nabídku.

3.20 Podpisem nebo elektronickým potvrzením smlouvy o zájezdu klient stvrzuje, že:

- a) mu byly zaslány podmínky pořadatele zájezdu a souhlasí s nimi,
- b) seznámil sebe i ostatní účastníky s popisem zájezdu,
- c) mu byly poskytnuty informace o vízech a zdravotních požadavcích,
- d) se seznámil s podmínkami cestovního pojištění,
- e) je oprávněn uzavřít smlouvu i za ostatní cestující.

3.21 Smlouva o zájezdu vstupuje v platnost potvrzením ze strany pořadatele zájezdu.

3.22 Nepotvrdí-li pořadatel návrh smlouvy, smlouva nevzniká. Zaletsi.cz o tom klienta informuje a vrátí zaplacené částky v zákonné lhůtě.

3.23 Klient uzavřením smlouvy o zájezdu potvrzuje správnost údajů v ní uvedených a odpovídá za kontrolu souladu se svou objednávkou. Při nesrovnalostech je povinen Zaletsi.cz neprodleně kontaktovat.

3.24 Klient může smlouvu postoupit jiné osobě v souladu s podmínkami pořadatele zájezdu. Toto postoupení je obvykle za poplatek. Původní a nový klient odpovídají společně a nerozdílně za zaplacení ceny a poplatků.

Pokyny k zájezdu

3.25 Pořadatel zašle klientovi nejpozději 7 dní před odjezdem pokyny k cestě a potřebné doklady. Doručení probíhá e-mailem.

3.26 Klient bere na vědomí, že:

- a) je povinen dostavit se k nástupu včas dle pokynů pořadatele zájezdu; nedostavení se k letu může znamenat zrušení celého zájezdu,
- b) má povinnost informovat Zaletsi.cz, pokud neobdrží pokyny do 6 dnů před zájezdem,
- c) pokud je pořadatel zájezdu z jiné země EU/EHP, mohou být cestovní doklady v cizím jazyce a budou doplněny průvodním dopisem v češtině,
- d) je povinen zkontrolovat pokyny a neprodleně nahlásit případné nesrovnalosti,
- e) první a poslední den zájezdu jsou určeny pro dopravu a ne vždy pro plnohodnotné čerpání pobytu.

Platba

3.27 Klient je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením. Zálohy a doplatky se řídí platebním kalendářem uvedeným ve smlouvě. Zájezdy typu „last minute“ se hradí ihned v plné výši.

3.28 Termíny plateb jsou závazné. Za zpoždění odpovídá klient. Zaletsi.cz neodpovídá za zrušení rezervace nebo navýšení stornopoplatků v důsledku prodlení. Při platbě ve splátkách je klient povinen dodržet stanovený harmonogram. V případě prodlení si Zaletsi.cz vyhrazuje právo zájezd zrušit. Uhrazená záloha bude použita na pokrytí vzniklých stornopoplatků. Klient bude o zrušení informován bez zbytečného odkladu.

Storno zájezdu

3.29 Klient je oprávněn stornovat nezávaznou objednávku či rezervaci zájezdu nebo služeb bez stornopoplatků, pokud tak učiní před uzavřením smlouvy o zájezdu. Po uzavření smlouvy může klient od smlouvy odstoupit pouze dle storno podmínek příslušného pořadatele zájezdu nebo poskytovatele služby.

Odstoupení musí být provedeno písemně a podepsáno klientem. Musí být doručeno Zaletsi.cz v její provozní době a Zaletsi.cz předá odstoupení pořadateli zájezdu bez zbytečného odkladu. Pro určení výše stornopoplatku je rozhodující čas doručení odstoupení pořadateli zájezdu, a je tedy nutné zohlednit provozní dobu Zaletsi.cz, pořadatele a čas nutný ke zpracování odstoupení.

3.30 Storno závazné objednávky zájezdu nebo uzavřené smlouvy se řídí storno podmínkami pořadatele zájezdu, včetně stanovených lhůt a výše odstupného.

3.31 Zaletsi.cz si vyhrazuje právo zrušit bonusy, dárky a další doplňkové služby poskytnuté zdarma, pokud je klient v souvislosti se stornem zájezdu nevyužil.

Cestovní doklady

3.32 Klient je povinen:

- a) před závaznou objednávkou zkontrolovat platnost cestovních dokladů všech účastníků a zajistit podmínky vstupu do všech navštívených destinací,
- b) zajistit si pobytová a tranzitní víza, pokud nejsou součástí zájezdu,
- c) splnit zdravotní či jiné vstupní požadavky daných zemí,
- d) mít s sebou všechny potřebné doklady pro vstup i tranzit,
- e) splnit očkovací či jiné zdravotní povinnosti, pokud jsou vyžadovány.

3.33 Klient bere na vědomí, že Zaletsi.cz **nenese odpovědnost** za správnost, úplnost ani aktuálnost informací poskytovaných pořadatelem zájezdu o vízových, pasových či zdravotních požadavcích. Zaletsi.cz doporučuje ověřit tyto informace přímo u důvěryhodných zdrojů, jako je Ministerstvo zahraničních věcí ČR, konzuláty či velvyslanectví států, do nichž má klient v rámci zájezdu cestovat.

Průběh zájezdu

3.34 Pořadatel zájezdu odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má zákonnou povinnost poskytnout klientovi pomoc v nouzových situacích.

Nároky z vad zájezdu a jejich uplatnění (reklamace)

3.35 Zájezd má vadu, pokud některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu není poskytnuta v souladu se smlouvou o zájezdu. Reklamaci může podat osoba, která uzavřela smlouvu o zájezdu, jí zplnomocněný zástupce, nebo účastník zájezdu – přímo u pořadatele zájezdu, případně prostřednictvím společnosti Zaletsi.cz, pokud byla smlouva uzavřena jejím prostřednictvím. Postup pro reklamaci se řídí obchodními podmínkami příslušného pořadatele zájezdu.

Klient je povinen vadu vytknout bez zbytečného odkladu – ideálně ihned v průběhu zájezdu, například delegátovi nebo na recepci ubytovacího zařízení. Zároveň by měl pořadateli určit přiměřenou lhůtu k jejímu odstranění, pokud není nutné jednat okamžitě nebo pořadatel odstranění neodmítl. Reklamaci může klient podat také přes Zaletsi.cz – nejlépe doloženou stanoviskem delegáta nebo recepce.

Má-li zájezd vadu, kterou klient včas uplatní, má nárok na přiměřenou slevu z ceny, úměrnou rozsahu a délce trvání vady. Reklamaci je třeba vznést písemně ihned po skončení zájezdu a doložit ji – pokud je to možné – reklamačním protokolem potvrzeným delegátem a případně dalšími důkazy, např. fotografiemi.

3.36 Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel při letecké přepravě musí klient ihned reklamovat přímo u dopravce.

3.37 Žádá-li klient kompenzaci za zpoždění letu dle nařízení EU 261/2004, musí se obrátit přímo na dopravce. Pořadatel zájezdu tuto kompenzaci neposkytuje.

3.38 Je-li pořadatelem zájezdu cestovní kancelář se sídlem v jiném státě EU nebo EHP, platí pro uplatnění reklamace lhůta dané právem tohoto státu. Klient má právo podat reklamaci přímo pořadateli, nejlépe písemně.

3.39 Reklamaci může klient podat také prostřednictvím Zaletsi.cz. Klient bere na vědomí, že v takovém případě nevznikají vůči Zaletsi.cz žádné právní nároky – jedná se pouze o zprostředkování. Reklamaci vždy vyřizuje pořadatel zájezdu a Zaletsi.cz nemůže ovlivnit její výsledek ani lhůtu vyřízení. V případě uznání reklamace bude kompenzace převedena klientovi bez zbytečného odkladu. Reklamace se zasílají e-mailem na adresu: **reklamace@zaletsi.cz**.

3.40 Po návratu ze zájezdu může klient prostřednictvím webu Zaletsi.cz nebo prostřednictvím Google zaslat recenzi. Zaletsi.cz si vyhrazuje právo recenzi zveřejnit, upravit (např. odstranit nevhodné výrazy, názvy leteckých společností nebo konkrétní jména), nebo ji nezveřejnit bez udání důvodu. Odesláním recenze dává klient souhlas s jejím uveřejněním a použitím k marketingovým účelům.

Odpovědnost za škodu a újmu

3.41

- a) Ztrátu, poškození nebo pozdní dodání zavazadel při letecké přepravě řeší klient výhradně s dopravcem.
- b) Klient je povinen jednat tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy sobě i ostatním.
- c) Pořadatel zájezdu odpovídá za škodu/újmu způsobenou porušením povinností, s výjimkou škody způsobené klientem, třetí osobou bez vazby na zájezd, nebo neodvratitelnou událostí mimo jeho kontrolu.
- d) Pokud zákon či mezinárodní smlouvy omezují výši odpovědnosti, odpovídá pořadatel pouze do těchto limitů.
- e) Pokud klient způsobil škodu (např. ztrátou dokladů, poškozením vybavení, způsobením dodatečných nákladů), je povinen ji nahradit.

Pojištění

3.42 Zaletsi.cz doporučuje všem klientům sjednat si cestovní pojištění ještě před odjezdem. Ideálně v rozsahu:

- pojištění storna zájezdu (např. pro případ nemoci nebo úrazu),
- cestovní pojištění (krytí léčebných výloh, repatriace, odpovědnosti za škodu apod.).

Cestovní pojištění zpravidla není součástí zájezdu – pokud ano, je to uvedeno ve smlouvě nebo pokynech k zájezdu.

4. Podmínky pro zprostředkování jednotlivých služeb cestovního ruchu

(například samostatné ubytování, pronájem auta, výlety, vstupenky atd.)

4.1 Zaletsi.cz spolupracuje s ověřenými partnery, kteří nabízejí služby jako ubytování, pronájem vozidel, vstupenky nebo výlety. Tyto služby Zaletsi.cz zprostředkovává na základě smluv, které jí umožňují vybírat platby jménem poskytovatele.

4.2 Odpovědnost za realizaci služby (např. kvalitu ubytování, přesnost popisu, škody apod.) nese výhradně poskytovatel. Zaletsi.cz neodpovídá za případné újmy vzniklé při využívání těchto služeb.

4.3 Služby je možné objednat:

- online na webových stránkách www.zaletsi.cz,
- e-mailem nebo telefonicky,
- osobně v provozovně Zaletsi.cz.

4.4 Smlouva mezi klientem a poskytovatelem je uzavřena:

- dnem připsání celé ceny na účet [Zaletsi.cz](http://www.zaletsi.cz), nebo
- dnem doručení závazného pokynu k vystavení letenky od klienta, pokud je letenka či související služba objednána prostřednictvím e-mailu.

Zaletsi.cz zajistí objednanou službu v pracovní době bez zbytečného odkladu po obdržení platby nebo závazného pokynu. V odůvodněných případech, zejména u nových klientů je [Zaletsi.cz](http://www.zaletsi.cz) oprávněna požadovat zaplacení celé ceny před objednáním služby i po obdržení závazného pokynu. Klient potvrzuje, že byl seznámen se všemi podmínkami poskytovatele, včetně podmínek pro storno nebo změnu.

4.5. Jestliže [Zaletsi.cz](http://www.zaletsi.cz) zjistí bez zbytečného odkladu po připsání ceny nebo doručení závazného pokynu, že došlo ke změně ceny nebo dostupnosti objednané služby, postupuje se následovně:

- 1) nelze-li rezervaci služby potvrdit zejména z důvodu vyprodání kapacit, pak [Zaletsi.cz](http://www.zaletsi.cz) vrátí klientovi jím uhrazenou částku v plné výši, a to stejnou formou, jakou byla úhrada provedena, ve lhůtách stanovených zákonem, a smlouva nenabývá platnosti;
- 2) nelze-li rezervaci služby potvrdit z důvodu změny ceny, pak [Zaletsi.cz](http://www.zaletsi.cz) o této skutečnosti informuje klienta a dle jeho přání buď rezervaci provede po uhrazení navýšené ceny (resp. vrací přeplatek vzniklý při úhradě zájezdu), nebo vrátí klientovi uhrazenou částku v plné výši.

4.6 Po potvrzení závazné objednávky [Zaletsi.cz](http://www.zaletsi.cz) vystaví klientovi ubytovací voucher nebo poukaz na službu (např. pronájem auta, výlet), který slouží k jejímu čerpání. Voucher může být vystaven přímo poskytovatelem služby.

4.7 Změny nebo storno zprostředkovaných služeb jsou možné pouze v souladu s podmínkami konkrétního poskytovatele.

4.8 Reklamacce ubytování nebo jiných služeb je třeba řešit primárně přímo s poskytovatelem (např. recepce hotelu). Pokud není zjednána náprava na místě, může klient reklamaci přímo poskytovateli nebo prostřednictvím Zaletsi.cz zasláním na e-mail **reklamace@zaletsi.cz**. Zaletsi.cz nenesou odpovědnost za dobu vyřízení reklamace ani její výsledek.

4.9 Zaletsi.cz odpovídá za:

- správné předání objednávky poskytovateli služby,
- včasné potvrzení objednávky (pokud to poskytovatel vyžaduje),
- vystavení voucheru/služebního poukazu,
- předání potřebných dokumentů,
- oznámení změn nebo zrušení klientovi i poskytovateli,
- odeslání zaplacené částky poskytovateli služby.

4.10 Klient odpovídá za:

- správnost všech údajů v objednávce,
- včasný příchod k využití objednané služby (např. ubytování, výlet...).

4.11 Klient je povinen:

- ověřit si předem podmínky vstupu do cílové země a tranzitních zemí (pas, víza),
- zajistit víza a případná zdravotní potvrzení pro sebe i své spolucestující,
- překontrolovat správnost údajů na voucheru (jména, termíny, typ pokoje/služby...).

4.12 Storno služeb se řídí výhradně podmínkami daného poskytovatele, včetně lhůt a pravidel pro vrácení peněz.

4.13 Pokud provedete objednávku přes online vyhledávač Zaletsi.cz pro rezervaci ubytování či pronájem automobilu, samotná rezervace a platba probíhá elektronicky v rezervačním systému daného poskytovatele a řídí se jejich všeobecnými podmínkami. K takto vytvořeným rezervacím Zaletsi.cz nemá přístup není schopna klientovi poskytnout žádnou podporu:

- **Booking.com** pro rezervaci ubytování,
- **Rentalcars** pro pronájem automobilu.