

# Obchodní podmínky společnosti ASIANA, spol. s r. o.

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tyto Všeobecné Obchodní Podmínky (dále jen VOP) upravují práva a povinnosti zákazníka (dále jen „Zákazník“) a společnosti ASIANA spol. s r. o. (dále jen „ASIANA“), IČO: 49704362, se sídlem Praha 6, Velflíkova 8, PSČ 160 00, která je zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 22489. ASIANA působí na českém trhu jako cestovní agentura a cestovní kancelář, provozující svoji činnost zejména prostřednictvím webových stránek [www.letuska.cz](http://www.letuska.cz), [www.study.cz](http://www.study.cz), [www.viza.cz](http://www.viza.cz), [www.superletuska.cz](http://www.superletuska.cz), není-li v těchto VOP uvedeno výslovně jinak, vztahují se podmínky na nabízení a prodej cestovních služeb a zájezdů na obchodní značky Letuska.cz, CK ASIANA, Study.cz, ASIANA s. r. o. V případě změny VOP, s níž klient nesouhlasí, zakládá jeho právo jeho smlouvu s ASIANOU písemně vypovědět ve lhůtě jednoho měsíce od zveřejnění oznámení o změně VOP na webu ASIANY, a to doporučeným dopisem doručeným do sídla ASIANY. V takovém případě má ASIANA právo na náhradu již vynaložených nákladů na plnění služby pro Zákazníka, příp. na storno poplatků stanovených pro danou smlouvu. Nevyužije-li Zákazník 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.

1.2 Zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická či právnická osoba, která projeví zájem uzavřít se společností ASIANA, nebo jejím prostřednictvím, smlouvu o Zájezdu (nebo jinou smlouvu na nabízené služby) nebo ta osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena. Zákazníkem je pro účely těchto VOP i osoba, která odeslala nezávaznou objednávku na Zájezd nebo jinou službu v souladu s článkem 2 těchto VOP.

1.3 ASIANA je zprostředkovatel oprávněný k prodeji letenek a dalších souvisejících cestovních služeb společností provozujících Přepřavu nebo poskytující ubytování, pronájem vozů a další služby. ASIANA je oprávněna prodávat letenky dopravců, kteří nejsou členem Mezinárodní asociace letecké přepravy. Demonstrativní výčet dopravců je uveden na internetových stránkách ASIANY [www.letuska.cz](http://www.letuska.cz) a [www.asiana.cz odkazem](http://www.asiana.cz). ASIANA je oprávněna přijímat od Zákazníků peněžní prostředky k úhradě ceny za Přepřavu a další související cestovní služby.

1.4 ASIANA je dále autorizovaným prodejcem zájezdů renomovaných cestovních kanceláří (dále jen „CK“), se kterými má uzavřenu řádnou smlouvu o prodeji zájezdů. Všechny CK, se kterými ASIANA spolupracuje, informovaly společnost ASIANA, že jsou řádně pojištěny proti úpadku a ve většině případů fungují na českém trhu již řadu let.

1.5 ASIANA je rovněž vlastníkem vlastní koncesní listiny též na činnost „Provozování cestovní kanceláře“. Pokud je na Smlouvě o zájezdu, Potvrzení o zájezdu, Závazné objednávce služeb či v těchto VOP uvedena výslovně jako pořadatel či Poskytovatel ASIANA, vystupuje ASIANA jako cestovní kancelář. V opačném případě se má za to, že společnost ASIANA je v postavení cestovní agentury, není-li výslovně stanoveno jinak.

1.6 Zákazník odpovídá za věcnou i formální správnost své objednávky, zejména za správné uvedení svých osobních údajů, termínů a dalších podmínek významných pro služby poptávané u ASIANY. ASIANA neodpovídá za případnou škodu vzniklou v důsledku nesprávnosti údajů poskytnutých Zákazníkem. Při zadání poptávky či objednávky je Zákazník povinen uvést specifické požadavky na poptávané služby, stejně jako uplatnit případnou slevu. Zákazník bere na vědomí, že později uplatněné specifické požadavky či slevy není možné při poskytnutí služby zohlednit. Zákazník 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.

1.7 ASIANA si vyhrazuje právo odmítnout objednávku, která obsahuje nesprávné, rozporuplné nebo neúplné údaje Zákazníka. ASIANA je dále oprávněna odmítnout objednávku Zákazníka, který opakovaně zasílá neúplné nebo nesprávně vyplněné objednávky, opakovaně bez důvodu nehradí sjednané zálohy či cenu objednané služby, opakovaně nezasílá podepsané dokumenty, nebo který je při osobní objednávce v provozovně ASIANA pod vlivem omamných látek.

1.8 Není-li uvedeno jinak, v případě odstoupení od smlouvy je Zákazník povinen uhradit ASIANĚ storno poplatek stanovený pro příslušný druh služby nebo zájezdu v souladu s těmito VOP. Není-li poplatek stanoven, pak je Zákazník povinen uhradit náklady, které ASIANA vynaložila na plnění smlouvy do okamžiku, kdy jí bylo doručeno odstoupení Zákazníka od smlouvy. Odstoupení musí být písemné, musí být doručeno do sídla ASIANY doporučeným dopisem a je účinné jeho doručením ASIANĚ.

1.9. Zákazník bere na vědomí, že reklamace letecké přepravy či služeb s tím přímo souvisejících je možno činit pouze způsobem uvedeným v podmínkách dopravce (dále jen „Dopravce“) nebo poskytovatele/provozovatele služby (dále jen „Poskytovatel“) viz článek 2.4 těchto VOP. ASIANA není oprávněna vyřizovat jakékoliv reklamace Zákazníka, které se týkají letecké přepravy či souvisejících služeb. V případě uplatnění reklamace vad ostatních služeb poskytnutých ze strany ASIANY Zákazníkovi, je Zákazník oprávněn uplatnit reklamaci takovéto vady přímo u společnosti ASIANA a to bez zbytečného odkladu ihned, jakmile takovou vadu zjistí. ASIANA je povinna reklamaci vyřídit v souladu s příslušnými právními předpisy. ASIANA neodpovídá za vadné poskytnutí služby či její neposkytnutí z důvodů vyšší moci, případně pokud je reklamována služba, kterou pouze zprostředkovala. V takovémto případě je dána odpovědnost za vady či nedostatky Poskytovateli zprostředkované služby obdobně jako u letecké přepravy.

1.10 Zákazník je povinen uhradit cenu služeb nebo zájezdu objednaných přímo od ASIANY nebo prostřednictvím zprostředkování ASIANY ve lhůtě stanovené v příslušné smlouvě či potvrzení objednávky, a není-li taková lhůta stanovena, je zákazník povinen konzultovat splatnost přímo s agentem ASIANA. Cena služeb je uhrazena v den připsání sjednané ceny, včetně všech příslušejících daní a poplatků, na bankovní účet ASIANY, nebo v den složení ceny služeb v hotovosti na pokladně ASIANY, pokud se tak stane do 17 hod. Platby připsané na účet nebo složené na pokladně po 17 hod jsou považovány za uhrazené v následující pracovní den.

1.11 Tyto VOP neupravují a nevztahují se na:

(a) Práva a povinnosti mezi Zákazníkem a Dopravcem či Poskytovatelem při uskutečňování letecké přepravy osob a poskytování souvisejících cestovních služeb. Uvedený vztah se řídí smlouvou a příslušnými podmínkami konkrétního Poskytovatele.

(b) Práva a povinnosti mezi Zákazníkem a pořadatelem zájezdu při poskytování zájezdu dle smlouvy o zájezdu uzavřené prostřednictvím ASIANY. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného pořadatele zájezdu.

(c) Vztahy mezi Zákazníkem a pojišťovnou, a to ani v případě sjednání pojištění prostřednictvím ASIANY. Zákazník je povinen se seznámit s pojistnou smlouvou včetně všeobecných pojistných podmínek pojišťovny a v případě pojistné události či jiné souvislosti se obracet přímo na pojišťovnu.

(d) Práva a povinnosti mezi Zákazníkem a Poskytovatelem ubytování, pronájmu vozu a jiných jednotlivých služeb cestovního ruchu, které pro Zákazníka zprostředkuje ASIANA. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného Poskytovatele.

## **2. PODMÍNKY PRO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ LETECKÉ PŘEPRAVY OSOB**

### **2.1. Způsob uzavírání Smlouvy o letecké přepravě osob**

2.1.1 ASIANA nabízí Zákazníkovi možnost uzavřít s vybraným Dopravcem nebo Poskytovatelem Smlouvu o letecké přepravě osob a o poskytnutí dalších souvisejících cestovních služeb pouze na základě těchto VOP platných v okamžiku uzavření Smlouvy.

2.1.2 Zákazník může činit svoji objednávku letenek, příp. souvisejících cestovních služeb:

(a) prostřednictvím elektronické on-line rezervace přes síť Internet na stránkách [www.letuska.cz](http://www.letuska.cz), [www.asiana.cz](http://www.asiana.cz), [www.superletuska.cz](http://www.superletuska.cz),

(b) prostřednictvím telefonního hovoru, faxu či elektronické pošty,

(c) osobně v provozovně ASIANY.

2.1.3 Způsob objednávky dle článku 2.1.2 má právo zvolit Zákazník a s následným níže uvedeným způsobem uzavření Smlouvy výslovně souhlasí.

### **2.2. Uzavření Smlouvy s on-line rezervací**

2.2.1 Rezervací prostřednictvím systému pro elektronické on-line rezervace Zákazník činí závazně svoji objednávku Přepravy, příp. dalších služeb, a bezvýhradně souhlasí s těmito obchodními podmínkami. Po obdržení objednávky, a případném jejím potvrzení ze strany Dopravce nebo Poskytovatele (je-li to dle podmínek Dopravce nebo Poskytovatele nutné), je Zákazníkovi zasláno ze strany ASIANY elektronickou formou na email, který uvedl Zákazník při rezervaci, potvrzení jeho objednávky s uvedením údajů o objednané Přepravě, Dopravci nebo Poskytovateli služby/Provozovateli, souvisejících službách a celkové ceny.

2.2.2 Zákazník bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení ceny letenky, příp. dalších souvisejících služeb, není potvrzení objednávky závazné a rezervace letenky, příp. dalších souvisejících služeb, jakož i jejich cena může být změněna. Možné způsoby platby ceny letenky, příp. dalších souvisejících služeb, závisí na době, do které je třeba u provedené rezervace vystavit letenku nebo/i poukaz/voucher na ostatní cestovní služby. Konkrétní lhůtu k zaplacení ceny letenky a souvisejících cestovních služeb určuje ke konkrétnímu cenovému tarifu Dopravce nebo Poskytovatel.

2.2.3 Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Zákazník uhradí po ověření platnosti provedené rezervace letenky, příp. dalších služeb, u ASIANY cenu letenky, příp. související služby. Uzavřením smlouvy Zákazník potvrzuje, že mu byly ze strany ASIANY poskytnuty všechny potřebné informace (včetně stornovacích a reklamačních podmínek) a předány související dokumenty. Za uhrazení se považuje okamžik, kdy je příslušná částka uhrazena k rukám ASIANY na její pokladně nebo připsána na bankovní účet ASIANY. Zákazník je povinen seznámit se s podmínkami Dopravce pro změnu již vystavené letenky (např. změna data letu), nebo Poskytovatele služby/Provozovatele pro změnu objednané cestovní služby.

2.2.4 Po uzavření smlouvy je ASIANA povinna ihned vystavit a předat, resp. zaslat Zákazníkovi objednané letenky, popř. doklady potvrzující zakoupení související cestovní služby.

### **2.3. Uzavření smlouvy s rezervací telefonním hovorem nebo osobní návštěvou**

2.3.1 Zákazník bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení ceny letenky, příp. dalších služeb, není potvrzení objednávky závazné a rezervace letenky, příp. dalších služeb, jakož i jejich cena může být změněna.

2.3.2 Rezervaci jiným způsobem, než je uvedeno v článku 2.2 těchto VOP, činí Zákazník závazně svoji objednávkou Přepravy, příp. dalších služeb. Po obdržení objednávky a případném jejím potvrzení ze strany Dopravce nebo Poskytovatele (je-li to dle podmínek Dopravce nebo Poskytovatele nutné), je Zákazníkovi zasláno ze strany ASIANY potvrzení jeho objednávky s uvedením údajů o objednané Přepravě, souvisejících službách, Dopravci nebo Poskytovateli a ceny. V potvrzení je dále uvedeno, že vztah mezi Zákazníkem a společností ASIANA se řídí těmito VOP, jež jsou uveřejněny v platném znění na [www.letuska.cz](http://www.letuska.cz), [www.asiana.cz](http://www.asiana.cz) a v každé provozovně ASIANY.

2.3.3 Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Zákazník uhradí po ověření platnosti provedené rezervace letenky, příp. dalších služeb, u ASIANY cenu letenky, příp. souvisejících služeb. Uzavřením smlouvy Zákazník potvrzuje, že mu byly ze strany ASIANY poskytnuty všechny potřebné informace (včetně stornovacích a reklamačních podmínek) a předány související dokumenty. Dále uzavřením smlouvy Zákazník souhlasí se zněním těchto VOP. Za uhrazení se považuje okamžik, kdy je příslušná částka uhrazena k rukám ASIANY na její pokladně nebo připsána na bankovní účet ASIANY.

2.3.4 Po uzavření smlouvy je ASIANA povinna ihned vystavit a předat, resp. zaslat Zákazníkovi objednané letenky, popř. doklady potvrzující zakoupení jiné cestovní služby.

## **2.4. Smlouva o letecké přepravě osob**

2.4.1 Zákazník bere na vědomí, že uzavřením Smlouvy vznikají práva a povinnosti týkající se Přepravy a poskytnutí souvisejících služeb Zákazníkovi a Dopravci nebo Poskytovateli. ASIANA vystupuje ve vztahu mezi Zákazníkem a Dopravcem nebo Poskytovatelem pouze jako zprostředkovatel při uzavírání Smlouvy.

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

2.4.3 Veškeré návrhy na změny či zrušení Smlouvy, pokud to Smlouva či podmínky Dopravce nebo Poskytovatele připouštějí, je Zákazník povinen činit u Dopravce nebo Poskytovatele nebo, připouštějí-li to podmínky Dopravce nebo Poskytovatele, prostřednictvím ASIANY.

2.4.4 Dále Zákazník bere na vědomí, že reklamace Přepravy či služeb s tím souvisejících je možno činit pouze způsobem uvedeným v podmínkách Dopravce nebo Poskytovatele. ASIANA není oprávněna vyřizovat jakékoliv reklamace Zákazníka, které se týkají Přepravy či souvisejících služeb.

2.4.5 Tyto reklamace je nutné činit, není-li v reklamačních podmínkách Dopravce nebo Poskytovatele uvedeno jinak, v případě:

(a) vad, které je možno odstranit ihned, bez zbytečného odkladu u pověřené osoby Dopravce nebo Poskytovatele služby/Provozovatele,

(b) ostatních vad, nejpozději do čtrnácti (14) dnů od uskutečnění Přepravy u Dopravce nebo čerpání cestovní služby u Poskytovatele nebo prostřednictvím ASIANY.

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

2.4.7 ASIANA je oprávněna poskytovat jakékoli náhrady pouze v souladu s příslušnými podmínkami Dopravce nebo Poskytovatele.

2.4.8 ASIANA odpovídá pouze za splnění svých povinností souvisejících s uzavřením Smlouvy, tj. zejména za:

(a) řádné a včasné oznámení Dopravci nebo Poskytovateli, že byla učiněna objednávka a následně uzavřena Smlouva,

(b) řádné a včasné zajištění potvrzení objednávky ze strany Dopravce nebo Poskytovatele, pokud to vyžadují podmínky Dopravce nebo Poskytovatele,

(c) řádné vystavení letenky či jiného cestovního dokladu,

(d) řádné předání potřebných dokladů Dopravci nebo Poskytovateli,

(e) řádné oznámení změn, příp. zrušení Smlouvy Dopravci nebo Poskytovateli i Zákazníkovi, je-li o těchto změnách informována,

(f) řádné a včasné poukázání ceny Přepravy nebo cestovní služby a ceny za související služby na účet Dopravce nebo Poskytovatele.

2.4.9 V případě vad uvedených v článku 2.4.8 je Zákazník povinen učinit reklamaci u ASIANY bez zbytečného odkladu ihned, jakmile tuto vadu zjistí, nejpozději však do čtrnácti (14) dnů od jejího vzniku. ASIANA je povinna tuto reklamaci vyřídit v souladu s příslušnými právními předpisy.

2.4.10 Zákazník odpovídá za formální i věcnou správnost své objednávky. Zejména za správné uvedení jména a příjmení (v případě, že jméno nebo příjmení Zákazníka je příliš dlouhé nebo má zvláštní tvar, je nutné informovat naše operátory před dokončením rezervace. Jméno a příjmení v letence musí přesně odpovídat údajům uvedeným v cestovním dokladu), věku, včasné nárokování na slevu na základě věku již při rezervaci a předložení dokladu o věku (doklad totožnosti a dalších údajů nutné k identifikaci osoby pro účely letecké přepravy), jakož i za uvedení správných údajů týkajících se Přepravy i ostatních cestovních služeb, tj. zejména správné datum, kdy se má uskutečnit Přeprava nebo jiná cestovní služba. Zákazník je rovněž povinen sdělit ASIANY svůj požadavek na přepravu nestandardních věcí, tj. zejména zvířata, zbraně, sportovní potřeby. Zákazník bere na vědomí, že Dopravci mohou v souladu s jejich přepravními podmínkami vyžadovat za dodatečnou změnu údajů či přepravu nestandardních věcí úhradu poplatků, případně mohou Zákazníka vyloučit z letecké přepravy bez nároku na vrácení ceny Letecké přepravy a přímo souvisejících služeb.

2.4.11 Zákazník bere na vědomí, že ASIANA není povinna zjišťovat případné změny v rezervaci před zakoupením letenky či změny podmínek Přepravy po zakoupení letenky a tyto informace sdělovat Zákazníkovi. V souladu s bodem 2.4.8 písm. e) je tyto informace povinna podat pouze v případě, když jsou ji tyto sděleny Dopravcem.

2.4.12 Zákazník odpovídá zejména za:

(a) dodržování vízových předpisů po celou dobu letu, tedy i vízové povinnosti při pobytu v tranzitním prostoru mezinárodního letiště,

(b) správnost předaných údajů,

(c) ověření případných změn letu po zakoupení letenky (nutno ověřit u příslušného Dopravce),

(d) včasné dostavení se k odletu.

2.4.13 Zákazník je povinen po zakoupení letenky, příp. souvisejících služeb, sdělit ASIANĚ platné kontaktní údaje (jakož i změnu těchto údajů) pro případ zjištění změny letu či jeho podmínek. V případě neplatnosti sdělených kontaktních údajů ASIANA neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé Zákazníkovi.

2.4.14 Zákazník je povinen:

(a) využít první úsek cesty dle rezervace a využít kupóny v pořadí určeném v letence, jinak nárok na přepravu bez náhrady zaniká,

(b) rekonfirmovat (znovu potvrdit) zpáteční let a to 72 hodin před odletem přímo Dopravci,

(c) ověřit si povolenou váhu zavazadel,

(d) zkontrolovat správnost údajů v rezervaci letenky, potvrzeních a formulářích souvisejících služeb; a následně v přepravním dokladu při jeho převzetí (zejména jméno, příjmení, data, trasu, datum narození, je-li uvedeno), převzetím letenky či itineráře letu a ostatních potvrzení vyslovuje s uvedenými údaji souhlas,

(e) seznámit se s podmínkami pro změnu již vystavené letenky,

(f) dodržovat Přepravní podmínky zveřejněné na [www.letuska.cz](http://www.letuska.cz) a [www.asiana.cz](http://www.asiana.cz).

2.4.15 Zákazník bere na vědomí, že:

(a) V případě storna letenky je transakční poplatek za vystavení letenky nevratný a za provedení storna letenky si ASIANA může účtovat odměnu dle platného ceníku (vyvěšen na internetových stránkách [www.letuska.cz](http://www.letuska.cz) a [www.asiana.cz](http://www.asiana.cz)).

(b) Storno letenky a lhůta pro případnou refundaci se řídí podmínkami dopravce/letecké společnosti u vybraného tarifu, proplacení vratky/dobropisu se provádí formou bezhotovostního převodu na základě vyplnění příslušného formuláře na vrácení peněz.

(c) V případě, že má Zákazník zájem o doplňkové služby (pojištění proti stornu, doprovod, speciální jídlo, výběr sedadel v letadle), je povinen o tom informovat pracovníka ASIANY.

(d) Uplatnění storno podmínek u doplňkových služeb:

> nákup dodatečných zavazadel – nevratné (při objednání on-line sekce Moje zavazadla),

> nákup konkrétních sedadel k letence - nevratné (při objednání on-line sekce Premiové služby během letu - Výběr preferovaného sedadla),

> nákup občerstvení na palubě - nevratné (při objednání on-line sekce Premiové služby během letu - Co si přejete jíst na palubě),

> cestovní pojištění – dle podmínek provozovatele,

> go parking - dle podmínek provozovatele,

> travel Asistent dle podmínek provozovatele,

> BRONZE MEET & GREET nevratné (při objednání on-line sekce Doplnková služba - BRONZE MEET & GREET),

> SILVER MEET & GREET nevratné (při objednání on-line sekce Doplnková služba SILVER MEET & GREET),

> salonek Menzies Aviation letiště Václava Havla v Praze - nevratné (při objednání on-line sekce Doplnková služba - Salonek Menzies Aviation v Terminálu).

(e) Poskytování ostatních služeb (ubytování, pronájem vozů, cestovní pojištění, pojištění proti storno poplatkům atd.) se řídí podmínkami Poskytovatele služby. Výběr a rezervace těchto sedaček v letadle, které jsou nabízeny zdarma, nejsou garantovány a jejich změna může být leteckou společností zrealizována kdykoliv před odletem z důvodu změny konfigurace letadla, změny typu letadla apod.

(f) V případě změny data odletu u vystavené letenky, umožňují-li její provedení podmínky tarifu, má dopravce právo na doplacení aktuální výše letištních a palivových poplatků ke dni změny, došlo-li k takovému navýšení od data vystavení letenky.

(g) V případě nízkonákladových leteckých společností existuje vyšší riziko změny či zrušení letu ze strany dopravce. Povinnost poskytnutí náhradního spojení dopravcem v takových případech může být omezená.

### **3. PODMÍNKY PRO PRODEJ ZÁJEZDŮ**

#### **3.1. Objednávka a uzavření smlouvy**

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) jsou platné pro všechny zájezdy pořádané společností ASIANA, spol. s r. o. VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývajících ze smlouvy o zájezdu dle zákona č. 159/99 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. Tyto VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu. Specifické podmínky uvedené ve Smlouvě o zájezdu mají vždy přednost před těmito VOP.

#### **3.1. Účastníci smluvního vztahu.**

Účastníky smluvního vztahu jsou:

ASIANA, spol. s r. o.

Velflíkova 8

160 00 Praha 6

Česká republika,

Zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 22489, IČO: 49704362,

DIČ: CZ49704362

(dále jen „ASIANA“)



a

Zákazník, právnická nebo fyzická osoba, uvedená ve Smlouvě jako Objednavatel zájezdu.

### 3.2 Předmět smluvního vztahu

Smlouvou o zájezdu se ASIANA zavazuje zajistit pro Zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (dále jen „Zájezd“) a Zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu. Podle § 2522 a násl. 89/2012 Sb., NOZ, se „zájezdem“ rozumí soubor služeb cestovního ruchu, pokud je uspořádán na dobu delší než dvacet čtyři hodin nebo zahrnuje-li přenocování a obsahuje-li alespoň dvě z těchto plnění:

I ubytování,

II dopravu,

III jinou službu cestovního ruchu, která není doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru nabízených služeb.

### 3.3 Smluvní rámec, vznik smluvního vztahu

3.3.1 Smluvní rámec dohody mezi zákazníkem a společností ASIANA tvoří (i) Smlouva o zájezdu, (ii) popis zájezdu na webu společnosti ASIANA nebo nabídkový list zaslaný pracovníkem společnosti ASIANA a (iii) tyto VOP. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text Smlouvy o zájezdu má přednost před VOP i popisem zájezdu na webu nebo v nabídkovém listu.

3.3.1. Smluvní vztah mezi Zákazníkem a společností ASIANA vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu. Smlouva o zájezdu nabývá účinnosti dnem jejího potvrzení v textové podobě ze strany společnosti ASIANA a po uhrazení zálohy ze strany zákazníka.

3.3.2 Zákazník uzavřením Smlouvy o zájezdu potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s dokumenty tvořící Smluvní rámec a souhlasí s nimi. Prohlašuje, že s nimi podrobně seznámil i případné další osoby, v jejichž prospěch Smlouvu o zájezdu sjednává, a že i tyto osoby se všemi těmito dokumenty v plném rozsahu souhlasí.

3.3.3 ASIANA musí informovat Zákazníka o tom, do jaké doby je třeba návrh Smlouvy o zájezdu přijmout; bude-li návrh Smlouvy přijat po tomto termínu, návrh zaniká a k uzavření Smlouvy o zájezdu lze přistoupit pouze po souhlasu společnosti ASIANA a po aktualizaci Smlouvy.

3.3.4 Zákazník je povinen v případě akceptace nabídky zaslat podepsanou Smlouvu, vč. dokladu o provedené platbě, na adresu společnosti ASIANA v elektronické podobě, poštou, nebo ji předat na některé z poboček společnosti ASIANA.

3.3.5 Před uzavřením Smlouvy je na žádost Zákazníka ASIANA povinna předložit k nahlédnutí doklad o pojištění záruky pro případ úpadku společnosti ASIANA. ASIANA je rovněž povinna vhodným způsobem sdělit Zákazníkovi údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a informaci o tom, jaké zdravotní doklady jsou pro daný Zájezd požadovány.

Tyto informace jsou dostupné na webu [www.letuska.cz](http://www.letuska.cz). Veškeré údaje o zajišťování víz a bezvízovém styku v materiálech společnosti ASIANA se vztahují pouze na občany ČR, ostatním zákazníkům sdělí společnost ASIANA tyto informace individuálně na jejich žádost. Pokud ASIANA v rámci konkrétního zájezdu nebo jiné služby nabízí zajištění víz či jiných dokladů nezbytných k navštívení cílových zemí, vztahuje se tento závazek pouze na zákazníky cestujících s českým pasem. Účastník zájezdu cestující s jiným než českým pasem je povinen si zajistit nezbytné pasové a vízové předpoklady pro navštívení cílových zemí samostatně.

### 3.4 Platební a cenové podmínky

3.4.1 Konečná cena zájezdu je uvedena ve Smlouvě o zájezdu. Tato cena zahrnuje služby, které jsou u zájezdu uvedeny v Nabídkovém listu nebo webu společnosti ASIANA v sekci „Cena zahrnuje“.

Zákazník se zavazuje zaplatit společnosti ASIANA cenu zájezdu takto:

> Záloha – kterou tvoří plná cena letenek vč. všech letištních poplatků a min. 30 % dalších objednaných služeb, které jsou součástí zájezdu; splatnost zálohy je uvedena ve Smlouvě o zájezdu

> Doplatek – splatný nejpozději 40 dnů před odjezdem zájezdu, přičemž za den splnění této povinnosti se považuje den připsání doplatku na účet společnosti ASIANA.

Termíny pro platby záloh nebo doplatku jsou pro Zákazníka závazné a ASIANA není odpovědná za následky prodlení ze strany Zákazníka.

Platba je provedena na účet společnosti ASIANA v pobočce příslušné banky, bankovním převodem, na pobočkách ASIANA či jiným způsobem dle dohody s pracovníkem společnosti ASIANA.

Zákazníkovi jsou pokyny k platbě předány v písemné formě, a to zpravidla e-mailem spolu s návrhem Smlouvy o zájezdu, popř. jsou platební údaje uvedeny ve Smlouvě o zájezdu.

3.4.2 Není-li ve Smlouvě o zájezdu nebo mezi účastníky dohodnuto jinak, Zájezdy objednané kratší dobu než 40 dní před uskutečněním zájezdu hradí Zákazník jednorázově v plné výši.

3.4.3 Zákazník bere na vědomí, že po podpisu Smlouvy o zájezdu a uhrazení platby může ve výjimečných případech nastat situace, kdy ASIANA rezervaci nepotvrdí. V takovém případě se Smlouva o zájezdu od počátku ruší a Zákazník má nárok na vrácení všech svých již uhrazených finančních prostředků.

3.4.4 Zákazník souhlasí s tím, že ASIANA je oprávněna jednostranně zvýšit cenu Zájezdu, a to pouze za těchto podmínek:

(a) dojde-li ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, a to maximálně o částku, o kterou se zvýší cena pohonných hmot u příslušného Zájezdu; anebo

(b) dojde-li ke zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně Zájezdu, a to maximálně o částku, o kterou se zvýší cena předmětných plateb u příslušného Zájezdu; anebo

(c) dojde-li ke zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny Zájezdu v průměru o více než 10 %.

Zvýšení ceny podle tohoto článku není důvodem pro odstoupení od Smlouvy o zájezdu.

3.4.5 Není-li výslovně stanoveno jinak, při platbě kartou může být Zákazníkovi účtován manipulační poplatek ve výši předem sdělené pracovníkem společnosti ASIANA. Platby ze zahraničí a do zahraničí jsou možné pouze po individuální domluvě s pracovníkem společnosti ASIANA a bankovní poplatky hradí vždy Zákazník.

### 3.5 Změna Smlouvy o zájezdu

3.5.1 Je-li ASIANA nucena z objektivních důvodů změnit podmínky Smlouvy či cenu Zájezdu, má Zákazník ve lhůtě 3 dní od doručení návrhu na změnu Smlouvy o zájezdu možnost od Smlouvy o zájezdu odstoupit; v opačném případě se má za to, že Zákazník s navrhovanou změnou Smlouvy o zájezdu souhlasí.

3.5.2 Za podstatnou změnu Smlouvy o zájezdu se nepovažuje změna hotelu za hotel stejné nebo vyšší kategorie, než byla kategorie dojednaná ve Smlouvě.

3.5.3 V případě zpoždění nebo zrušení letu, které není schopna ASIANA ovlivnit, není ASIANA odpovědná za žádné případné škody, které důsledkem těchto změn vznikly, a není povinna nahradit služby, které nemohly být čerpány.

3.5.4 Pokud zákazník z jakýchkoli důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle Smlouvy o zájezdu právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoli nárok na slevu z ceny Zájezdu nebo těchto služeb.

3.5.5 V případě, že si zákazník zajišťuje vybrané služby k zájezdu sám (zejména letenky), činí tak na vlastní odpovědnost. ASIANA nehradí žádné náklady vzniklé zrušením zájezdu, změnou termínu zájezdu nebo úpravou programu.

### 3.6 Zrušení zájezdu a odstupné

3.6.1 Zákazník může před zahájením Zájezdu od Smlouvy o zájezdu odstoupit. Není-li důvodem pro odstoupení Zákazníka porušení povinnosti společnosti ASIANA vyplývající ze Smlouvy o zájezdu, z těchto VOP nebo ze zákona, je Zákazník povinen zaplatit společnosti ASIANA odstupné za těchto podmínek:

> více než 90 dní před realizací Zájezdu: skutečně vzniklé náklady a 1000 Kč

> 90 – 61 dní před realizací Zájezdu: skutečně vzniklé náklady; nejméně však 20 % ze souhrnné ceny

> 60 – 46 dní před realizací Zájezdu: skutečně vzniklé náklady; nejméně však 30 % ze souhrnné ceny

> 45 – 31 dní před realizací Zájezdu: skutečně vzniklé náklady; nejméně však 50 % ze souhrnné ceny

> 30 a méně dní před realizací Zájezdu: 100 % ceny zájezdu.

Odstoupení od Smlouvy o zájezdu musí Zákazník společnosti ASIANA doručit písemně. Smluvní vztah Zákazníka a společnosti ASIANA je tímto zrušen a účast Zákazníka stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno.

Zákazník je povinen zaplatit odstupné také tehdy, dojde-li k odstoupení ze strany společnosti ASIANA z důvodů porušení povinností ze strany Zákazníka.

(d) Požaduje-li Zákazník změnu Smlouvy, je v případě akceptace změny ASIANA oprávněna požadovat následující plnění:

**změna účastníka:** v případě, že Zákazník společnosti ASIANA písemně oznámí, že se místo něho zúčastní Zájezdu jiná osoba v oznámení uvedená – v tomto případě původní a nový Zákazník odpovídají společně a nerozdílně za zaplacení ceny za Zájezd a původní Zákazník má povinnost seznámit nového Zákazníka s těmito VOP, podmínkami účasti na zájezdu a dalšími informacemi, které mu byly ve vztahu k Zájezdu poskytnuty. ASIANA je oprávněna za této situace požadovat úhradu nákladů, které ASIANA v této souvislosti vzniknou; Změna v případě letenek probíhá v souladu s podmínkami letecké společnosti a využitého tarifu letenek.

**změna termínu Zájezdu či služeb** (změnu lze provést až na základě ověření dostupnosti a možnosti změny): ve lhůtě do 40 dní před realizací Zájezdu je ASIANA oprávněna požadovat úhradu nákladů, které ASIANA v této souvislosti vzniknou. Je-li požadována změna termínu ve lhůtě méně než 40 dní před realizací Zájezdu, je kromě nákladů společnosti ASIANA oprávněna požadovat po Zákazníkovi poplatek stanovený ve výši odstupného dle článku 3.4.1 těchto VOP;

(e) Pokud Zákazník hradí celou nebo část Zájezdu tzv. poukázkami (např. Edenred, kartou Benefit.cz) a odstoupí od Smlouvy, může mu být případná vratka vrácena v těchto poukázkách.

(f) V případě, že Zákazník využije možnost úhrady Zájezdu jiným subjektem (např. příspěvek zaměstnavatele na dovolenou, platba prostřednictvím společnosti Benefit management, platba zájezdu na splátky atd.) a Zájezd bude Zákazníkem či společností ASIANA v souladu s těmito VOP nebo na základě zákona stornován, je případná vratka ceny Zájezdu možná pouze tomu subjektu, který Zájezd hradil (tzn. v případě, že Zájezd platil zaměstnavatel Zákazníka, bude vratka za stornovaný zájezd vrácena zaměstnavateli Zákazníka a nemůže být vrácena Zákazníkovi apod.). V případě částečné úhrady Zákazníkem a částečné úhrady jiným subjektem, bude vratka ceny Zájezdu v případě storna vrácena stejným poměrem všem platícím. Lhůta na vyřízení vratky ceny stornovaného Zájezdu činí 35 kalendářních dní.

(g) V případě, že Zákazník využije možnost úhrady Zájezdu dárkovým certifikátem vystaveným společností ASIANA, řídí se vratka ceny Zájezdu v případě storna samostatnými podmínkami uvedenými na dárkovém certifikátu.

3.6.2 Odstoupení od Smlouvy (storno) musí být provedeno výhradně písemnou formou s podpisem Zákazníka a zasláno buď na e-mailovou adresu [zajezdy@letuska.cz](mailto:zajezdy@letuska.cz) nebo osobně předáno během otevírací doby společnosti ASIANA na některé z jejích poboček, kde si nechá odpovědným pracovníkem potvrdit jeho přijetí.

3.6.3 Pro stanovení výše odstupného je rozhodující čas doručení odstoupení do společnosti ASIANA.

### 3.7 Reklamační řád

3.7.1 V případě, že rozsah nebo kvalita služeb je nižší, než bylo dohodnuto ve Smlouvě, má zákazník právo na reklamaci.

3.7.2 V případě, že se zájezd již koná, sdělí tuto skutečnost zákazník bez zbytečného odkladu zástupci společnosti ASIANA na místě nebo kontaktuje neprodleně asistenční linku ASIANA, jejíž kontakt je uveden v pokynech na cestu, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno okamžitě.

3.7.3 V případě, že není možné sjednat nápravu, aniž by došlo ke snížení kvality nebo rozsahu služeb, má zákazník nárok na rozdíl vyplacení rozdílu v ceně těchto služeb. Zákazník je povinen poskytnout při řešení reklamace potřebnou součinnost.

3.7.4 V případě, že není reklamáce uplatněna přímo na místě, má zákazník právo uplatnit tuto reklamaci nejpozději 30 dní od ukončení zájezdu, jinak nárok na reklamaci zaniká. Reklamace musí být uplatněna písemně a předána elektronicky, zaslána poštou nebo předána osobně společnosti ASIANA. ASIANA je povinna reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění.

3.7.5 ASIANA neodpovídá za kvalitu a rozsah služeb, které si zákazník objednána místě od cizích poskytovatelů služeb ani za škody a újmy způsobené v souvislosti s čerpáním této služby.

## 4. PODMÍNKY PRO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ JEDNOTLIVÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

(např. ubytování, nájem dopravních prostředků, zejména automobilů, vstupenky, výlety, apod.)

4.1 ASIANA je autorizovaným zprostředkovatelem ubytovacích a jiných jednotlivých služeb cestovního ruchu a souvisejících služeb vybraných Poskytovatelů, se kterými má uzavřené smlouvy, na základě kterých je ASIANA oprávněna sjednávat tyto služby se Zákazníky na poukaz či voucher o závazném objednání služeb (dále jen „Poukaz“) a svým jménem inkasovat sjednanou cenu služeb.

4.2 ASIANA nabízí zákazníkům možnost zprostředkování s vybraným Poskytovatelem o zajištění vybraných služeb. Zákazník bere na vědomí, že práva a povinnosti vznikají pouze Poskytovateli služby a Zákazníkovi, přičemž ASIANA v tomto vztahu vystupuje pouze jako zprostředkovatel.

4.3 Zákazník bere na vědomí, že za poskytnutí služeb nese odpovědnost výhradně Poskyvatel dané služby cestovního ruchu a souvisejících služeb dle svých obchodních podmínek, nikoli ASIANA, která není Poskytovatelem ubytování ani jiných služeb, a proto neodpovídá za řádnou a včasnou realizaci těchto služeb ani za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věcí či jiného majetku Zákazníka v souvislosti s ubytováním, pronájmem vozu nebo čerpáním jiných zprostředkovaných služeb.

4.4 Zákazník může dle své volby provést svoji objednávku služeb:

(a) prostřednictvím elektronické on-line rezervace přes síť Internet na stránkách ASIANY, především: [www.letuska.cz](http://www.letuska.cz), [www.asiana.cz](http://www.asiana.cz), [www.superletuska.cz](http://www.superletuska.cz),

(b) prostřednictvím telefonního hovoru, faxu či elektronické pošty,

(c) osobně v provozovně ASIANY.

4.5 Rezervací prostřednictvím systému pro elektronické online rezervace, telefonicky, faxem, elektronickou poštou či osobně v provozovně ASIANY Zákazník činí závazně svoji objednávku ubytovacích nebo jiných a souvisejících služeb cestovního ruchu, a bezvýhradně souhlasí s těmito VOP. Po obdržení objednávky ASIANA neprodleně potvrdí její přijetí a po jejím případném potvrzení ze strany Poskytovatele služby (je-li to dle podmínek Poskytovatele nutné), je Zákazníkovi zasláno ze strany ASIANY potvrzení jeho objednávky s uvedením údajů o objednaném ubytování či jiných nebo souvisejících služeb, o Poskytovateli služby a celkové ceně, a to:

(a) elektronickou formou na e-mail, který zákazník uvedl při on-line rezervaci,

(b) jiným sjednaným způsobem (např. poštou, elektronickou formou, faxem...), v případě rezervace provedené telefonicky, faxem, elektronickou poštou či osobně v provozovně ASIANY.

4.6 Zákazník bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení celkové ceny (tj. ceny zahrnující všechny objednané služby, související služby, cenu zprostředkování, apod.) není potvrzení objednávky závazné a rezervace služeb, jakož i jejich cena může být změněna bez předešlého upozornění. Závazné objednávky jsou přijímány v rámci běžné pracovní doby v pracovní dny a to nejpozději do 17:00 hod. Objednávky, které Poskyvatel obdrží mimo tuto dobu, budou vyřízeny až následující pracovní den. K závaznému uzavření sjednání služeb mezi Zákazníkem a Poskytovatelem dojde ve chvíli, kdy Zákazník uhradí po ověření platnosti provedené rezervace objednané služby, příp. jiné související služby, u ASIANY, celkovou cenu. Uhrazením celkové ceny Zákazník potvrzuje, že mu byly ze strany ASIANY poskytnuty všechny potřebné informace (včetně stornovacích a reklamačních podmínek) a související dokumenty.

4.7 V případě, že podmínky Poskytovatele služeb vyžadují uzavření smlouvy v písemné podobě, oznámí ASIANA tuto skutečnost Zákazníkovi, jakmile Poskyvatel ubytování či jiné služby potvrdí objednávku Zákazníka. ASIANA současně Zákazníka informuje o době platnosti objednávky, v rámci které je Zákazník povinen uzavřít smlouvu. V případě marného uplynutí doby platnosti objednávky je nutné vyžádat nové potvrzení objednávky Poskytovatelem služby. Smlouva je uzavřena jejím podpisem Zákazníka a ASIANO. Podpisem smlouvy Zákazník potvrzuje, že mu byly ze strany ASIANY poskytnuty všechny potřebné informace (včetně stornovacích a reklamačních podmínek) a související dokumenty.

4.8 Po závazném objednání služby je ASIANA povinna vystavit a předat či zaslat Zákazníkovi Poukaz na objednané služby cestovního ruchu, jehož předložení je nutné pro čerpání dané služby či jiných souvisejících služeb.

4.9 Veškeré návrhy na změny či zrušení objednaných služeb, pokud to podmínky Poskytovatele připouštějí, je Zákazník povinen činit přímo u Poskytovatele objednané služby, nebo, připouštějí-li to podmínky Poskytovatele objednané služby, prostřednictvím ASIANY.

4.10 Zákazník může reklamaci zprostředkovaných služeb řešit prostřednictvím ASIANY, bere ale na vědomí, že reklamáce ubytování či jiných nebo souvisejících služeb ASIANA není oprávněna za Poskytovatele služby vyřizovat ani uznávat. Reklamace vad, které je možno odstranit ihned, je nutné činit bez zbytečného odkladu u pověřené osoby poskytující služby ihned na místě, není-li v reklamačních podmínkách Poskytovatele uvedeno jinak.

4.11 V případě, že Zákazník uplatní reklamaci prostřednictvím ASIANY, ASIANA předá reklamaci Poskytovateli služby k vyřízení a dále informuje Zákazníka o průběhu a výsledku reklamáce. Zákazník bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají jakékoli nároky vůči ASIANY, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna. Zákazník bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamáce Poskytovateli služby prostřednictvím ASIANY, spadá reklamáce výhradně do kompetence Poskytovatele služby a ASIANA nemůže ovlivnit dobu pro vyřízení reklamáce ani její výsledek.

4.12 ASIANA je oprávněna poskytovat jakékoli náhrady pouze v souladu s příslušnými podmínkami Poskytovatele.

4.13 ASIANA odpovídá pouze za splnění svých povinností souvisejících se závazným sjednáním služby, tj. zejména za:

(a) řádné a včasné oznámení Poskytovateli služby, že byla učiněna objednávka a následně služba závazně objednána,

(b) řádné a včasné zajištění potvrzení objednávky ze strany Poskytovatele služby, pokud to vyžadují podmínky Poskytovatele,

(c) řádné a včasné vystavení Poukazu na služby,

(d) řádné předání potřebných dokladů Zákazníkovi,

(e) řádné oznámení změn, příp. zrušení Poskytovateli služby i Zákazníkovi, a to následující pracovní den poté, co ASIANA byla o takové změně písemně informována,

(f) řádné a včasné poukázání ceny služby a souvisejících služeb na účet Poskytovatele.

4.14 Zákazník bere na vědomí, že ASIANA není povinna zjišťovat případné změny v rezervaci či změny podmínek u objednaných služeb nebo jiných či souvisejících služeb, a tyto informace sdělovat Zákazníkovi, před uhrazením částečné nebo i celkové ceny služeb a to i při vystavení Poukazu na jejich čerpání.

4.15 Zákazník je povinen po uhrazení ceny objednaných nebo souvisejících služeb, písemně sdělit ASIANĚ své platné kontaktní údaje (jakož i změnu těchto údajů) pro případ oznámení změny služeb. V případě neplatnosti písemně sdělených kontaktních údajů ASIANA neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé Zákazníkovi v důsledku nedoručení oznámení změn.

4.16 Zákazník odpovídá zejména za:

(a) správnost předaných údajů,

(b) včasnou úhradu objednaných služeb,

(c) včasný nástup na ubytování resp. zahájení čerpání zprostředkované služby.

4.17 Zákazník je povinen:

(a) V dostatečném časovém předstihu před nástupem na ubytování nebo čerpání jiné objednané služby u sebe a všech dalších spolucestujících osob zkontrolovat platnost cestovních dokladů a ověřit podmínky vstupu do všech cílových a tranzitních destinací, které za účelem čerpání objednané služby navštíví, zejména vstupní formality a vízové požadavky. Zákazník bere na vědomí, že ASIANA ani Poskytovatel nenesou odpovědnost za případnou škodu vzniklou v důsledku odmítnutí vstupu Zákazníka či dalších cestujících osob do země cílové nebo tranzitní destinace či odmítnutí odbavení k přepravě do takové destinace.

(b) Zajistit sobě a spolucestujícím osobám potřebná pobytová a tranzitní víza.

(c) Zajistit, aby jak Zákazník, tak i další spolucestující osoby splňovali zdravotní či jiné požadavky potřebné pro cestu či pobyt ve všech cílových i tranzitních destinacích.

(d) Zkontrolovat správnost údajů na Poukazu vystaveném ASIANOUBY na ubytování, pronájem vozu a jiné či související služby (zejména osobní údaje, data a termíny platnosti služby, typ ubytování, typ pronajatého vozidla apod.), přičemž převzetím Poukazu na službu potvrzuje, že je zkontroloval a že s těmito údaji souhlasí.

4.18 Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že storno služby se řídí podmínkami Poskytovatele, pokud není uvedeno jinak, a v nich stanovená lhůta pro případnou refundaci zaplacené ceny nebo její části prostřednictvím ASIANY se prodlužuje o lhůtu 21 dní, během které se ASIANA zavazuje příslušnou částku Zákazníkovi vyplatit. ASIANA je oprávněna si účtovat servisní poplatek, který jí zůstává i v případě refundace služby.



## 5. CESTOVNÍ DOKLADY A PODMÍNKY PRO VYŘÍZENÍ OPRÁVNĚNÍ K POBYTU (VÍZA)

5.1 Každý Zákazník je povinen mít s sebou do zahraničí platný cestovní pas, případně občanský průkaz pro cesty po Schengenském prostoru. Každý Zákazník je povinen si ověřit důležité informace související se vstupem do vybrané destinace, případně států, které při pozemní dopravě do vybrané destinace projíždí. Vízové formality si musí zajistit Zákazník vždy sám ještě před vycestováním. Za případné neudělení víza nenese ASIANA či CK žádnou odpovědnost.

5.2 Zákazník si je vědom toho, že pro různé destinace je stanovena odlišná minimální platnost cestovního pasu (obvykle vyjádřena v měsících po návratu z destinace). U většiny destinací se jedná o minimální platnost šest (6) měsíců. Bližší informace jsou k nalezení na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky (dále MZV ČR) resp. Zastupitelských úřadů jednotlivých zemí. Tamtéž je Zákazník i spolucestující povinni si před objednáním Zájezdu zkontrolovat vízové, bezpečnostní a další podmínky nutné pro vstup do země a pobyt v ní, včetně aktuální situace v destinaci.

5.3 Pro případ ztráty cestovního dokladu v zahraničí, doporučujeme Zákazníkům pro jednodušší vyřízení náhradních dokladů, aby cestovali s několika kopiemi svých cestovních dokladů, případně aby je měli uložené v emailové poště atp. Tyto kopie mohou usnadnit řešení mnoha situací. Jedná se zejména o případy ztráty dokladu či odcizení a při požadavku hotelu nechat cestovní pas na recepci do druhého dne. Podle sdělení MZV ČR nemají hotely právo zadržet Zákazníkům cestovní pas, byť na jeden den, přestože je to běžnou praxí. Hotely si mohou cestovní doklad ofotit či oskenovat a měly by doklad neprodleně Zákazníkovi vrátit. V případě ztráty cestovního dokladu v zahraničí, občan ČR nahlásí ztrátu nebo odcizení cestovního dokladu v zahraničí místní policii a požádá, aby mu o tom vydala potvrzení. Následně ztrátu oznámí zastupitelskému úřadu České republiky (dále ZÚ ČR). V případě nouze se Zákazník může s žádostí o pomoc obrátit na příslušný zastupitelský úřad ČR. Seznam úřadů je obsažen na internetové stránce MZV v kapitole „Státy světa - informace na cesty“, záložka „Kontaktní český úřad“. V případě, že občan ČR naléhavě potřebuje cestovní doklad, požádá ZÚ ČR o vystavení cestovního průkazu (náhradního cestovního dokladu); ten vydává ZÚ ČR v co nejkratší době, jakmile jsou splněny podmínky stanovené pro jeho vydání. Cestovní průkaz je cestovním dokladem k jednotlivé cestě s územní a časovou platností omezenou účelem cesty, zejména k umožnění návratu do České republiky.

5.4 Potřebné ostatní doklady zajišťované společností ASIANA či příslušnou CK, jako např. vouchery, letenky apod., obdrží Zákazník od ASIANY nebo příslušné CK. Není-li dohodnuto jinak, jsou tyto doklady odesílány obvykle 7 dní před odjezdem nebo mohou být předány Zákazníkovi až přímo na místě odjezdu. V případě letu leteckou společností, která nevyžaduje ani elektronické letenky, či v případě ubytování v takovém ubytovacím zařízení, které nevyžaduje ani elektronické Poukazy, se Zákazník na letišti i v ubytovacím zařízení prokáže pouze cestovním dokladem, případně občanským průkazem.

5.5 ASIANA nabízí zákazníkům zajištění vyřízení víza za odměnu na základě objednávky Zákazníka učiněné dle volby Zákazníka telefonicky, e-mailem nebo osobně v jakékoli provozovně ASIANA.

5.6 V objednávce je Zákazník povinen uvést zejména osobní údaje osob, pro které mají být víza vyřízena (včetně státního občanství), úplný oficiální název státu, jehož vízum Zákazník požaduje vyřídit, typ požadovaného víza a požadovaný termín a dobu trvání víza. Po obdržení objednávky ASIANA Zákazníkovi zašle potvrzení objednávky s uvedením údajů o objednaném vyřízení víza, dokladech nutných k úspěšnému vyřízení víza, výši správního poplatku za vyřízení víza a odměny ASIANY.

5.7 Smlouva je uzavřena uhrazením odměny ASIANY a správního poplatku za vyřízení víza. Uzavřením smlouvy Zákazník potvrzuje, že mu byly ze strany ASIANY poskytnuty všechny známé/dostupné informace včetně předpokládané lhůty pro vyřízení žádosti o vízum. Za úhradu odměny a správního poplatku se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti či platby platební kartou anebo den připsání platby na účet ASIANY, a to v souladu s bodem 1.10 těchto VOP.

5.8 Pokud se Zákazník po podání žádosti o vydání víza rozhodne tuto žádost vzít zpět nebo smlouvu s ASIANY ukončit před vydáním víza, má ASIANA nárok na úhradu poměrné části odměny za již provedené úkony, nejméně však ve výši 50 % odměny. Zákazník bere na vědomí, že po podání žádosti o vydání víza se zaplacený správní poplatek již nevrací, a to ani v případě, že Zákazník svoji žádost sice nevezme zpět, ale vízum nebude vydáno.

5.9 Po uzavření smlouvy je Zákazník povinen předat ASIANY bez zbytečného odkladu veškeré dokumenty potřebné pro vyřízení víza. Do obdržení takových dokumentů není ASIANA povinna činit žádné úkony směřující k vyřízení víza. Zákazník bere na vědomí, že příslušný zastupitelský úřad může v průběhu řízení o vydání víza požadovat předložení dalších dokumentů, o čemž bude ASIANA Zákazníka informovat a Zákazník je povinen ASIANY takové další dokumenty ihned poskytnout.

5.10 Zákazník je povinen:

- (a) sdělit ASIANY pravdivě a úplně všechny skutečnosti a informace rozhodné pro vydání víza,
- (b) poskytovat ASIANY veškerou součinnost potřebnou pro vyřízení víza,
- (c) je-li k vyřízení víza zapotřebí plná moc, včas ji ASIANY udělit a doručit.

5.11 ASIANA je povinna:

- (a) dokumenty obdržené od Zákazníka pro účely vyřízení víza řádně opatrovat a předat je příslušnému zastupitelskému úřadu,
- (b) na žádost Zákazníka jej informovat o průběhu vyřizování víza,
- (c) jednat podle svých schopností a znalostí a odchýlit se od pokynů Zákazníka, jen je-li to v zájmu Zákazníka a nemůže-li ASIANA včas obdržet souhlas Zákazníka,
- (d) vyzvednout víza po jejich vydání v souladu s termínem uvedeným příslušnou ambasádou a doručit je bez zbytečného odkladu Zákazníkovi spolu s dokumenty, které zastupitelský úřad vrací, zejména cestovní pas s uděleným vízem, popř. se se Zákazníkem dohodnout na jiném

způsobu předání víza a příslušných dokumentů, pokud jsou s cestovním dokladem a vízem příslušnou ambasádou vráceny.

5.12 Zákazník bere na vědomí, že:

(a) ASIANA neodpovídá za nevydání víza v důsledku nesprávnosti předaných údajů nebo dokumentů nebo neposkytnutím potřebné součinnosti nebo neudělením potřebné plné moci řádně a včas.

(b) ASIANA neodpovídá za překročení předpokládané doby pro vydání víza.

(c) ASIANA neodpovídá za neudělení víza, pokud bylo způsobeno okolností, kterou ASIANA nemohla ovlivnit (např. správním uvážením zastupitelského úřadu).

(d) Zastupitelský úřad může Zákazníka vyzvat k osobní návštěvě či doložení dalších dokladů neuvedených v původních podmínkách pro proces udělení víza.

(e) ASIANA neodpovídá za správnost informací týkajících se vízových povinností. Tyto informace je Zákazník povinen si na své náklady a odpovědnost ověřit u příslušného zastupitelského úřadu.

5.13 ASIANA je oprávněna smlouvu vypovědět s okamžitou platností, pokud je narušena důvěra mezi Zákazníkem a ASIANY. V takovém případě smlouva zaniká okamžikem, kdy ASIANA informuje Zákazníka o výpovědi. I po zániku smlouvy je ASIANA povinna učinit vše, co nesnese odkladu, aby Zákazník neutrpěl újmu. ASIANA je po zániku smlouvy povinna předat Zákazníkovi všechny dokumenty, které převzala pro účely vyřízení víza od Zákazníka a jsou ještě v její dispozici. ASIANA má právo ponechat si přiměřenou část odměny dle již provedených úkonů.

5.14 Reklamací služeb ASIANY při zprostředkování víz může Zákazník (doporučujeme písemně) uplatnit u ASIANY. Reklamací lze podat v rámci zákonné lhůty, tj. 30 dní od vyřízení/nevřízení víza. Reklamací může být podána na [info@letuska.cz](mailto:info@letuska.cz).

## **6. PODMÍNKY PRO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ STUDIJNÍCH POBYTŮ V ZAHRANIČÍ**

6.1 ASIANA nabízí Zákazníkům možnost zprostředkování studijního pobytu v zahraničí („Pobyt“) pořádaného pořadatelem (dále jen „Pořadatel“) dle výběru Zákazníka jménem a na účet Zákazníka na základě Smlouvy o zprostředkování.

6.2 Zákazník bere na vědomí, že ASIANA není Pořadatelem pobytu, je jeho zprostředkovatelem a z tohoto důvodu neodpovídá za řádné a včasné uskutečnění Pobytu ani za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věcí či jiného majetku Zákazníka v souvislosti s Pobyttem.

6.3 Zákazník bere na vědomí, že:

(a) Ubytováním v hostitelské rodině se rozumí ubytování v soukromí, přičemž hostitelskou rodinu může představovat i samostatně žijící osoba.

(b) Ceny Pobytů uvedené v cenících ASIANY mají pouze informativní charakter a nejsou závazné. Závazná cena Pobytu bude uvedena v nabídce a následně ve Smlouvě o zprostředkování, a to včetně příslušné DPH.

(c) ASIANA má právo zvýšit cenu Pobytu i po uzavření Smlouvy o zprostředkování v případě, že cenu zvýší Pořadatel Pobytu.

(d) ASIANA má právo zvýšit cenu za dopravu na místo Pobytu, jestliže po uzavření smlouvy zvolený Dopravce či Poskytovatel zvýší cenu, např. z důvodu sezónních výkyvů v cenách letenek. Rovněž tak může dojít ke změnám termínů odjezdu a příjezdu. ASIANA je povinna o těchto skutečnostech Zákazníka neprodleně informovat.

(e) Zákazník nemá právo na poskytnutí slevy z ceny Pobytu za dny, kdy výuka neprobíhá z důvodu státního nebo místního svátku.

(f) V případě, že Zákazník bude vyhoštěn ze země Pobytu, bude mu udělen zákaz v této zemi pobývat či bude vyloučen z příslušného studijního programu, nemá nárok na vrácení ceny Pobytu ani její části.

(g) V případě pochybností se má za to, že daný Pobyt a doplňkové služby odpovídají standardním podmínkám Pořadatele studijního programu a Poskytovatelů příslušných služeb.

(h) Fotografie použité v propagačních materiálech ASIANY mají pouze ilustrativní charakter.

6.4 Smlouva o zprostředkování mezi ASIANOU a Zákazníkem je uzavírána písemně nebo konkludentně Zákazníkovým uhrazením ceny Pobytu nebo zálohy vyčíslené v zálohové faktuře. V případě takového konkludentního uzavření smlouvy o zprostředkování je Zákazník povinen doručit ASIANĚ bez zbytečného odkladu Zákazníkem osobně podepsané písemné vyhotovení Smlouvy o zprostředkování. Pokud tak Zákazník neučiní do 14 dnů od konkludentního uzavření Smlouvy o zprostředkování, je ASIANA oprávněna od Smlouvy o zprostředkování odstoupit a z přijaté platby si ponechat manipulační poplatek 15 %, maximálně však 1 000 Kč, jako paušální náhradu vzniklých nákladů.

6.5 Uzavřením Smlouvy o zprostředkování se ASIANA zavazuje pro Zákazníka zprostředkovat Pobyt specifikovaný ve Smlouvě o zprostředkování a Zákazník se zavazuje ASIANĚ uhradit odměnu za zprostředkování a cenu Pobytu, popř. cenu Zákazníkem požadovaných doplňkových a souvisejících služeb.

6.6 Uzavřením Smlouvy o zprostředkování Zákazník potvrzuje, že se seznámil se všemi informacemi týkajícími se Pobytu, které mu byly poskytnuty ze strany ASIANY nebo které jsou dostupné na webových stránkách ASIANY, zejména pak na [www.study.cz](http://www.study.cz) [www.letuska.cz](http://www.letuska.cz).

6.7 Zákazník je povinen uhradit cenu Pobytu a odměnu ASIANĚ ve lhůtách a výši stanovené ve smlouvě o zprostředkování, a to na základě faktury vystavené ASIANOU.

6.8. V případě, že se kurz české koruny vůči měně, ve které je stanovena cena Pobytu Pořadatelem, ke dni úhrady faktury zvýší o více než 5 % oproti dni vystavení zálohové faktury, je Zákazník povinen ASIANĚ doplatit vzniklý kurzový rozdíl v celé výši. V případě, že tak

Zákazník neučiní do pěti (5) dnů, je ASIANA oprávněna od Smlouvy o zprostředkování odstoupit a Zákazník je povinen uhradit storno poplatky Pobytu dle těchto VOP.

6.9 ASIANA je oprávněna stanovit splatnost tak, aby byla celková cena a odměna uhrazena před nástupem na Pobyt. Jestliže je doba splatnosti kratší než tři (3) dny, je ASIANA povinna na to Zákazníka upozornit.

6.10 Zákazník má možnost zvolit úhradu ceny Pobytu ve dvou splátkách, a to 25 % ceny splatné do 14 dnů od vystavení faktury a zbylých 75 % ceny nejpozději šest (6) týdnů před plánovaným nástupem na Pobyt. V případě poskytnutí speciálních nabídek/slev ze strany ASIANY mohou být splatnosti upraveny jinak v podmínkách získání této speciální nabídky/slevy.

6.11 ASIANA je povinna rezervovat pro Zákazníka vybraný Pobyt do sedmi (7) pracovních dnů od uhrazení ceny Pobytu nebo zálohy, a odměny ASIANĚ. Jestliže je doba od uzavření Smlouvy o zprostředkování a nástupem na Pobyt kratší než 10 dnů, je ASIANA povinna tuto rezervaci provést bez zbytečného odkladu, avšak ne dříve, než Zákazník uhradí cenu Pobytu a odměnu ASIANĚ a to v plné výši.

6.12 ASIANA informuje Zákazníka:

(a) Na žádost Zákazníka o průběhu zprostředkování Pobytu, vždy ve lhůtě potřebné pro zjištění požadovaných informací.

(b) V případě potvrzení rezervace Pobytu Pořadatelem takového Pobytu bez zbytečného odkladu, a

(c) Bez zbytečného odkladu, v případě nepotvrzení rezervace Pobytu Pořadatelem, nejpozději však sedm (7) dní před plánovaným nástupem na Pobyt. Toto neplatí, je-li smlouva se Zákazníkem uzavřena v době kratší než sedm (7) dní před plánovaným nástupem na Pobyt. V takovém případě ASIANA nabídne Zákazníkovi alternativní termín či Pobyt jako takový. Pokud Zákazník s navrhovanou alternativou nesouhlasí, má právo odstoupit od Smlouvy o zprostředkování. ASIANA je pak povinna vrátit Zákazníkovi již uhrazenou část ceny Pobytu.

6.13 V případě potvrzení rezervace Pořadatelem Pobytu je ASIANA povinna doručit Zákazníkovi dokumenty potřebné pro nástup na Pobyt před tímto plánovaným nástupem.

6.14 Zákazník je povinen zejména:

(a) v dostatečném časovém předstihu před plánovaným nástupem na Pobyt zkontrolovat platnost cestovního dokladu a ověřit podmínky vstupu do všech cílových a tranzitních destinací, zejména vstupní formality a vízové požadavky,

(b) zajistit si potřebná Pobytová a tranzitní víza,

(c) zajistit, aby splňoval zdravotní či jiné požadavky potřebné pro cestu či Pobyt ve všech cílových i tranzitních destinacích,

(d) řídit se pokyny Pořadatele Pobytu,

(e) chovat se v průběhu Pobytu tak, aby neporušoval obecně závazné právní předpisy dané země, pravidla studijního programu stanovená Pořadatelem, nezasahoval neoprávněně nebo neodůvodněně do práv ostatních účastníků Pobytu, a aby nepoškozoval dobré jméno ASIANY.

6.15 Zákazník bere na vědomí, že v případě, že se jím vybraný konkrétní Pobyt nenaplní (celý nebo jen z části), může mu Pořadatel Pobytu změnit typ Pobytu (nebo dílčí související služby) na adekvátní náhradu. Pokud je Zákazníkovi poskytnuta adekvátní náhrada Pobytu (nebo náhrada části Pobytu či související služby), nemá nárok na odstoupení od Smlouvy o zprostředkování, na vrácení ceny Pobytu ani její části.

6.16 Zákazník má právo požadovat změnu podmínek Pobytu a to i v průběhu čerpání této či související služby. Jeli požadovaná změna možná, má ASIANA nárok na náhradu veškerých nákladů v plné výši, které vynaloží na zajištění takové změny.

6.17 Zákazník má právo objednaný Pobyt zrušit, a to doporučeně zaslaným oznámením na adresu sídla ASIANY. V takovém případě je Zákazník povinen ASIANĚ uhradit následující storno poplatky:

(a) Zruší-li Zákazník Pobyt více než 30 dní před plánovaným nástupem na Pobyt, je povinen zaplatit storno poplatek až do výše 20 % celkové ceny Pobytu a až do výše 100 % ceny doplňkových služeb (letenky, víza atd.).

(b) Zruší-li Zákazník Pobyt v období 29 – 7 dní před plánovaným nástupem na Pobyt, je povinen zaplatit storno poplatek až do výše 50 % celkové ceny Pobytu a až do výše 100 % ceny doplňkových služeb.

(c) Zruší-li Zákazník Pobyt méně než 7 dnů před plánovaným nástupem na Pobyt, popř. po nástupu na Pobyt, je povinen zaplatit storno poplatek až do výše 100 % celkové ceny Pobytu a až do výše 100 % ceny doplňkových služeb. Při stanovení výše storno poplatků se vychází z ceny včetně DPH.

6.18 Zákazník je povinen uhradit storno poplatek v příslušné výši i v případě, že na Pobyt nenastoupí z důvodu uvedení nesprávných nebo neúplných údajů.

6.19 Je-li podmínkou pro účast Zákazníka na Pobytu získání víza a Zákazník je neobdrží, Smlouva o zprostředkování pozbývá platnosti a ASIANA má nárok na storno poplatek dle podmínek 6.17 těchto VOP. Pokud vízum vyřizovala ASIANA, je Zákazník povinen uhradit ASIANĚ všechny náklady vynaložené v souvislosti s vyřizováním víza pro Zákazníka.

6.20 Pobyt se považuje za zrušený dnem, kdy je ASIANĚ doručeno písemné oznámení Zákazníka o zrušení Pobytu. Smlouva o zprostředkování k tomuto dni zaniká.

6.21 Právo ASIANY na úhradu storno poplatku vzniká ke dni zániku Smlouvy o zprostředkování nebo k plánovanému dni nástupu na Pobyt, podle toho, co nastane dříve. Výši storno poplatku včetně částky, kterou si ponechává z již uhrazené ceny, se ASIANA zavazuje Zákazníkovi písemně oznámit. Storno poplatek je splatný do tří (3) dnů od písemného oznámení ASIANY Zákazníkovi.

6.22 ASIANA je povinna být Zákazníkovi, resp. účastníkovi Pobytu, k dispozici na telefonu v rámci standardní pracovní doby ASIANY pro řešení problémů, které v průběhu Pobytu mohou nastat.

6.23 V případě zjištění vad Pobytu oproti smlouvě nebo těmto VOP má Zákazník právo uplatnit reklamaci Pobytu u Pořadatele Pobytu přímo nebo prostřednictvím ASIANY, a to v průběhu Pobytu. Zákazník má právo na sjednání nápravy, a pokud to není možné, na přiměřenou slevu z ceny Pobytu. Výši slevy stanoví Pořadatel Pobytu ve spolupráci s ASIANO. Pokud Zákazník reklamaci neuplatní v průběhu Pobytu, má se za to, že Pobyt nevykazoval žádné vady. Zákazník bere na vědomí, že po skončení Pobytu jsou jakékoli výhrady Zákazníka k Pobytu nebo doplňkovým službám bezpředmětné. Reklamaci týkající se dopravy při zpáteční cestě po skončení Pobytu může Zákazník uplatnit v souladu s obchodními podmínkami příslušného Dopravce nebo Poskytovatele, jinak bez zbytečného odkladu.

## **7. PODMÍNKY ZPROSTŘEDKOVÁNÍ ZAHRANIČNÍHO ŠKOLNÍHO POBYTU**

7.1 Je-li předmětem zprostředkování Pobyt žáka u hostitelské rodiny v jiném státě spojený s pravidelnou návštěvou školy ujednaný alespoň na dobu tří (3) měsíců, zajistí Pořadatel za součinnosti žáka jeho vhodné ubytování v hostitelské rodině, jakož i dohled nad ním a péči o něho podle obvyklých poměrů v zemi Pobytu. Zároveň žákovi vytvoří předpoklady, aby mohl pravidelně navštěvovat školu.

7.2 Zákazník má právo požadovat od Pořadatele odstupné, odstoupí-li od smlouvy před zahájením školního Pobytu proto, že mu Pořadatel nesdělil ani v předstihu 7 dní:

(a) jméno a adresu hostitele, u něhož bude žák po příjezdu ubytován,

(b) jméno a adresu pověřené osoby (koordinátora) v zemi školního Pobytu, u níž lze požadovat pomoc, a údaj o možnosti spojit se s ní.

7.3 Zákazník má právo požadovat od Pořadatele odstupné, odstoupil-li od Smlouvy proto, že Pořadatel žáka na Pobyt náležitě nepřipravil.

7.4 Zákazník má právo odstoupit od smlouvy v průběhu školního Pobytu; Pořadateli náleží ujednaná odměna snížená o ušetřené náklady. Pořadatel učiní opatření nutná k dopravě žáka zpět; Zákazník uhradí Pořadateli zvýšené náklady s tím spojené. Právo na odměnu sníženou o ušetřené náklady nebo na zvýšené náklady spojené s dopravou žáka zpět Pořadatel nemá, odstoupil-li Zákazník od smlouvy pro závažné porušení Pořadatelovy povinnosti.

7.5 Na smluvní vztah o zprostředkování zahraničního školního Pobytu se vztahují tyto VOP a přiměřeně ustanovení bodů především 1., 3. a 6.

## **8. OSTATNÍ USTANOVENÍ**

8.1 V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele v platném znění. V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu, kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh

na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz) web: [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz)

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

8.2 Zákazník dále bere na vědomí, že má právo po svém návratu ze Zájezdu, Pobytu či jinak zprostředkované/organizované cesty společností ASIANA, zaslat prostřednictvím webových stránek nebo elektronické komunikace recenzi/zpětnou vazbu (dále jen „Recenze“) a poskytnout tak informace o kvalitě služeb dalším potencionálním Zákazníkům. ASIANA je oprávněna Recenzi uveřejnit dle svého uvážení, případně uveřejnění Zákazníkovi Recenze odmítnout bez uvedení důvodu. O uveřejnění stejně jako o odmítnutí Recenzí není ASIANA povinna Zákazníka informovat. Odesláním Recenze dává Zákazník souhlas k uveřejnění této Recenze na webech ASIANY stejně tak jako v dalších reklamních materiálech (katalog, sociální sítě atd.). Zároveň Zákazník souhlasí s tím, že ASIANA může doručené Recenze upravit dle vlastního uvážení především tak, aby v nich nebyly uvedeny konkrétní názvy Dopravců, Pořadatelů, Poskytovatelů, CK nebo jiná jména.

## **9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

9.1 Tyto VOP je možno měnit pouze dohodou ASIANY a Zákazníka v písemné formě.

9.2 Zákazník souhlasí s:

(a) Doručením cestovního dokladu, příp. souvisejících služeb na adresu, kterou uvede ve své objednávce.

(b) Tím, že za doručenou zásilku se považuje i odmítnutí písemnosti Zákazníkem nebo její nepřevzetí a vrácení zpět ASIANĚ, účinek doručení nastává okamžikem vrácení nedoručené zásilky.

(c) Doručováním na e-mailovou adresu uvedenou v objednávce s účinky písemné zásilky.

(d) Doručením cestovního dokladu, příp. souvisejících služeb na adresu a způsobem, které uvede ve své objednávce. Doručovací služby jsou sjednávány s Českou poštou případně s jinými doručovacími společnostmi a ASIANA nemůže nést odpovědnost za včasné realizace zásilek nebo za jejich ztrátu apod.

9.3 Zákazník uzavřením Smlouvy v souladu s těmito VOP souhlasí s tím, aby se práva a povinnosti Zákazníka a ASIANY v souvislosti s uzavřením Smlouvy řídily těmito VOP.

## **10. SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

10.1 Zákazník/Subjekt údajů tímto uděluje souhlas ASIANĚ (příp. jejímu zaměstnanci) ke shromažďování, uchování a zpracování osobních údajů jím poskytnutých ASIANĚ (dále i „Správce“) pro účel stanovený níže. Tento souhlas uděluje pro všechny údaje poskytnuté Zákazníkem ve Smlouvě a dokumentech s ní souvisejících, a to po celou dobu pěti (5) let ode



dne udělení souhlasu. Zároveň si je Zákazník vědom svých práv podle § 12 a 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Prohlašuje, že všechny údaje jsou přesné a pravdivé a jsou poskytovány dobrovolně.

10.2 Subjekt údajů může požádat Správce o informaci o zpracování svých osobních údajů. Správce je povinen tuto informaci bez zbytečného odkladu subjektu údajů předat. V případě, že osoba, která podepsala tyto VOP, zjistí nebo se domnívá, že Správce provádí zpracování jejích osobních údajů, které je v rozporu s ochranou jejího soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, má právo požádat správce o vysvětlení a odstranění takto vzniklého stavu, zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Nevyhoví-li Správce žádosti subjektu údajů, má tento právo obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

10.3 V souladu s § 5 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů jsou všechny údaje shromažďovány a zpracovávány výhradně za účelem zajištění cestovních služeb a dále nabízení výrobků a služeb subjektu údajů/Zákazníkovi. Všechny uvedené údaje budou shromažďovány, zpracovány a uschovány též pro účely zasílání obchodních sdělení subjektu údajů prostřednictvím elektronických prostředků podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, a to do doby, kdy subjekt údajů přímo a účinně zašle Správci informaci o tom, že si nepřeje, aby mu byly obchodní informace Správce nadále zasílány), maximálně však na dobu pěti (5) let. Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že k poskytnutým údajům mohou být přiřazeny i další osobní údaje. Sumarizované údaje mohou být použity Správce pro statistické účely, a to pro vnitřní potřebu Správce.

10.4 Správce prohlašuje, že bude shromažďovat osobní údaje v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu a zpracovávat je pouze v souladu s účelem, k němuž byly shromážděny. Zaměstnanci Správce nebo jiné fyzické osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy se Správce a další osoby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích, a to i po skončení pracovního poměru nebo prací.

10.5 Zde naleznete Evropskou směrnici o právech Zákazníka v letecké dopravě. Více na [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index\\_cs.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_cs.htm)

## **11. PLATNOST A ÚČINNOST**

Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti 1. 2. 2016 a jsou k nahlédnutí ve všech provozovnách společnosti ASIANA, spol. s r. o.