Všeobecné obchodné podmienky

Majiteľ a prevádzkovateľ portálu www.pelikan.sk

Obchodné meno: pelicantravel.com s.r.o.

Sídlo: Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika

Zápis v OR: zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd. SRO, vl. č.: 32895/B

IČO: 35897821

(ďalej aj ako "Pelikán")

aktualizované dňa: 16.01.2024

A. VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY PRE PREDAJ LETENIEK
   I. Definície
   II. Podmienky a spôsob vytvorenia objednávky
   III. Všeobecné zmluvné podmienky pre predaj leteniek nízkonákladových leteckých spoločností
   IV. Všeobecné zmluvné podmienky pre predaj Multicity leteniek
   V. Všeobecné zmluvné podmienky pre predaj Kombinovaných leteniek
   VI. Letenky čiastočne alebo úplne hradené voucherom za zrušenú cestu
B. VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE PREDAJ ZÁJAZDOV A SPOJENÝCH SLUŽIEB CESTOVNÉHO RUCHU
   I. Definicie
   II. Úvodné ustanovenia
   III. Objednávka zájazdu
   IV. Zmluva o zájazde
   V. Cena, zmena ceny, platobné podmienky
   VI. Práva a povinnosti cestujúceho
   VII. Povinnosti CK Pelikán
   VIII. Zmena dohodnutých služieb pred začatím zájazdu
   IX. Zmena dohodnutých služieb po začatí zájazdu
   X. Odstúpenie od zmluvy o zájazde cestujúcim a odstupné
   XI. Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie zájazdu, náhrada škody
   XII. Záverečné ustanovenia, Spojené služby cestovného ruchu a ochrana proti úpadku
C. VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY PRE PREDAJ UBYTOVANIA
   I. Úvodné ustanovenia a definovanie pojmov
   II. Spôsob vytvorenia objednávky a platby
   III. Voucher
   IV. Informácie
   V. Zodpovednosť

VI. Rezervácia hotela
VII. Sadzby a poplatky
VIII. Špecifické informácie o krajinách
IX. Osobitné obdobia
X. Storno/Zrušenie Objednávky
XI. Strava
XII. Všeobecné ustanovenia
XIII. Niektoré osobitné podmienky platné pre apartmány a vily
XIV. Niektoré ustanovenia o storno podmienkach a doplnenie podmienok platné pre vily a apartmány
D. VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY PRE SPROSTREDKOVANIE POISTENIA, VÍZ, TRANSFEROV, PARKOVACÍCH KARIET, PRÉMIUM ASISTENČNÝCH SLUŽIEB A INÝCH SLUŽIEB
I. Sprostredkovanie poistenia
II. Sprostredkovanie víz
III. Predaj cestovných lístkov na transfery
IV. Predaj parkovacích kariet
V. Prenájom vozidiel
VI. Online check-in
VII. Priority Boarding
VIII. Darčekové poukážky.
a. Mimoriadne darčekové poukážky
b. Zľavový kód
IX. Prémiový zákaznícky servis - Prémium asistenčné služby
X. Ubytovanie - booking.com
XI. Atrakcie a výlety
XII. Vstupenky
E. SPOLOČNÉ USTANOVENIA VŠEOBECNÝCH ZMLUVNÝCH PODMIENOK PLATNÝCH PRE PREDAJ LETENIEK, ZÁJAZDOV, UBYTOVANIA, SPROSTREDKOVANIE POISTENIA A PREDAJ OSTATNÝCH PRODUKTOV/SLUŽIEB
I. Doručovanie
II. Podmienky úhrady ceny poskytovaných služieb
III. Osobné údaje
IV. Vyhlásenia klienta
V. Reklamačné konanie
VI. Záverečné ustanovenia
F. VŠEOBECNÉ PREPRAVNÉ PODMIENKY LETECKÝCH DOPRAVCOV, ČLENOV IATA
I. Všeobecné prepravné podmienky leteckých dopravcov, členov IATA
G. SADZOBNÍK POPLATKOV VŠEOBECNÝCH OBCHODNÝCH PODMIENOK
I. Informácie o servisnom poplatku spoločnosti Pelikán:
II. Typ poplatku

A. VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY PRE PREDAJ LETENIEK

I. Definície

1. REZERVÁCIA - elektronický údaj v celosvetovom rezervačnom systéme a v systéme konkrétneho dopravcu o klientovi, ktorý sa rozhodol využiť jeho prepravné služby. Obsahuje informáciu o cestujúcom - meno a priezvisko, pohlavie, dátum narodenia (pri deťoch, mládežníkoch, študentoch, batoľatách a senioroch), presný časový a geografický plán cesty vrátane údajov o leteckej spoločnosti a letoch. Môže obsahovať aj

špeciálne požiadavky klienta a údaj o rezervácii konkrétneho sedadla v lietadle, v prípade, že túto rezerváciu konkrétneho sedadla na danej linke letecká spoločnosť umožňuje, inak je sedadlo možné rezervovať až na check-in pred odletom.

2. SKUPINOVÁ REZERVÁCIA - rezervácia s minimálnym počtom cestujúcich 10.

3. LETENKA - je zmluva medzi klientom a leteckou spoločnosťou (leteckým prepravcom) o zabezpečení prepravy cestujúceho a jeho batožiny a prípadne ďalších služieb spojených s touto prepravou, a to v rozsahu uvedenom na letenke. Momentom úhrady za letenku klient automaticky dobrovoľne súhlasí s touto zmluvou a s jej podmienkami, s podmienkami tarifu, za ktorý si letenku rezervoval a teda aj podmienkami pre storno a prípadné zmeny na letenke. Aktuálne podmienky tejto zmluvy má klient k dispozícii počas objednávky a tiež sa nachádzajú priamo na stránkach konkrétneho leteckého prepravcu. Zmluva je uzatvorená až vystavením/zakúpenim letenky u konkrétneho leteckého prepravcu, o čom je klient informovaný prostredníctvom elektronickej pošty.
Spoločnosť Pelikán v tomto procese vystupuje len ako platobné miesto, v ktorom klient odovzdá celkovú sumu za letenku, ktorú následne Pelikán odovzdáva leteckej spoločnosti prostredníctvom IATA – Medzinárodnej asociácie pre leteckú dopravu. Z toho dôvodu za prípadné škody spôsobené klientovi z dôvodu neuskutočnenia prepravy zavineného leteckou spoločnosťou spoločnosť Pelikán nezodpovedá. Je za ne plne zodpovedná letecká spoločnosť ako letecký prepravca, ktorý mal na základe zmluvy klienta prepraviť.

Informácie o spoločných pravidlách systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov ustanovených Európskym parlamentom a Radou Európskej únie sa dozviete na tel. čísle 00 800 67891011 alebo vo viacerých jazykoch tu: https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_en

4. ELEKTRONICKÁ LETENKA - údaj v elektronickom systéme leteckých spoločností, v ktorom sú bezpečne uložené všetky detaily letu. Elektronickú letenku nie je nutné mať so sebou na check-in na letisku. Pelikán odporúča klientom mať potvrdenie o elektronickej letenke pri sebe.

5. PAPIEROVÁ LETENKA - letecká prepravná cenina, ktorú je potrebné fyzicky mať so sebou vždy pri odlete a predložiť ju na check-in na letisku.
6. PALUBNÝ LÍSTOK – doklad, vytlačený po vykonaní online check-inu alebo vydaný pri airport check-ine na letisku, ktorý je potrebné fyzicky mať so sebou vždy pri odlete. Je výsledkom zaregistrovania sa na príslušný let. Bez palubného lístka bude cestujúcemu odopretý nástup na cestu a poskytnutie prepravných služieb podľa prepravnej zmluvy. Výnimočne môže letecký prepravca povoliť nástup na palubu, pokiaľ sa cestujúci preukáže platným palubným lístkom v mobilnom zariadení. Na palubnom lístku je spravidla uvedený čas začiatku nástupu do lietadla (Gate opens) a čas, kedy sa nástup do lietadla uzatvára (Gate closes). Po

uzatvorení nástupu do lietadla už nie je cestujúcim, ktorí sa na palube nenachádzajú, dovolené na palubu lietadla vstúpiť.

7. CENA LETENKY - cena prepravných leteckých služieb.

8. LETISKOVÉ POPLATKY - poplatky vyberané mestom, štátom, alebo krajinou v dobe odletu. Zvyčajne sa tento poplatok vyberá súčasne s prepravným - cenou letenky - v niektorých prípadoch sa však platia letiskové poplatky priamo na letisku (najmä v niektorých krajinách Ázie, Afriky a Južnej Ameriky).

9. SERVISNÝ POPLATOK PELIKÁN - zahŕňa náklady spoločnosti Pelikán ako napr. technológia a administrácia spojená so sprostredkovaním kúpy letenky.

10. APIS - Dodatočné informacie o cestujúcich (Advance Passenger Information System)

Na základe legislatívy jednotlivých štátov vyžadujú niektoré letecké spoločnosti najmä pri medzinárodných letoch vkladanie dodatočných údajov o cestujúcich do rezervácií pred odletom. Jedná sa o údaje ako číslo pasu (príp. občianskeho preukazu, ak je možné do krajiny cestovať na tento cestovný doklad), štátna príslušnosť cestujúceho, dátum narodenia, pohlavie, krajina vydania a expirácia cestovného dokladu, miesto pobytu atď. Tieto údaje musia byť povinne vložené do rezervácií pred odletom. V záujme bezproblémového odletu, priebehu letu ako aj vstupu do príletovej krajiny alebo krajiny medzipristátia je dôležité, aby poskytované údaje boli presné a pravdivé. Za správnosť údajov a včasnosť ich poskytnutia zodpovedá cestujúci. Tieto údaje každého cestujúceho musia byť oznámené leteckej spoločnosti alebo spoločnosti Pelikán, ktorá tieto údaje leteckej spoločnosti odovzdá, a to hneď po zakúpení letenky pred odletom v aplikácii Správa objednávky, ak je vzhľadom na kombináciu letov na letenke vloženie údajov umožnené alebo najneskôr 3 dni pred odletom prostredníctvom elektronickej pošty. V prípade, že je letenka zakúpená menej ako 3 dni pred odletom, je cestujúci povinný vložiť tieto údaje ihneď po obdržaní letenky, a to v aplikácii Správa objednávky, ak je vzhľadom na kombináciu letov na letenke vloženie údajov umožnené alebo prostredníctvom elektronickej pošty. Pokiaľ cestujúci tieto údaje nedodá včas alebo niektorý z nich bude nesprávny, resp. nebude dodaný vôbec, letecká spoločnosť môže opravu jeho letenky a/alebo úkony spojené s vydaním nového palubného lístku spoplatniť, a to buď priamo na letisku alebo dodatočne prostredníctvom spoločnosti Pelikán. Taktiež môže letecká spoločnosť v takomto prípade odmietnuť prepraviť cestujúceho bez nároku na vrátenie ceny nevyužitých letov na letenke. V prípade, že je sankcia uplatnená prostredníctvom spoločnosti Pelikán, má Pelikán nárok vymáhať túto sankciu od dotknutého cestujúceho, ktorého porušením informačnej povinnosti k uplatneniu sankcie zo strany leteckého dopravcu došlo.

II. Podmienky a spôsob vytvorenia objednávky

1. Pelikán prevádzkuje online informačný systém na portáli www.pelikan.sk resp. portáli obchodného partnera ponúkajúceho služby spoločnosti Pelikán, prostredníctvom ktorého má klient možnosť vyhľadať aktuálne dostupné letecké spojenie podľa zadaných požiadaviek vo vyhľadávacom formulári (miesto odletu do želanej destinácie, dátum odletu, miesto, odkiaľ si klient želá vrátiť sa, dátum odletu....) a zároveň si na jemu vyhovujúce a vybrané spojenie miesto objednať. Pelikán klientovi po odoslaní objednávky vygeneruje potvrdenie o prijatej objednávke a zašle mu Podklady k úhrade, resp. mu zašle potvrdenie o úspešnej platbe, a to na základe zvoleného spôsobu platby. Za svoje služby si Pelikán účtuje servisný poplatok bližšie špecifikovaný v časti G VOP. V prvom kroku objednávky je vždy uvedená najnižšia cena za vybranú letenku, ktorá je v ponuke, a v ktorej je uplatnená najvyššia prípadná zľava zo servisného poplatku, ktorú na túto letenku Pelikán poskytuje. Na letenku môžu byť aplikované zľavy zo servisného poplatku v rôznych výškach a letenka môže byť v ponuke Pelikánu aj bez zľavy zo servisného poplatku. Konkrétna výška servisného poplatku a jednotlivých zliav je výsledkom algoritmu systému, ktorého špecifikácia je predmetom obchodného tajomstva, klient ju ale má možnosť vidieť v rozpise ceny vždy ešte pred začatím platobnej operácie. Pokiaľ má klient záujem o vypracovanie ponuky letov agentom Zákazníckeho servisu, svoju požiadavku môže zaslať buď formou kontaktu zo záložky „Kontakty", alebo z vlastnej e-mailovej adresy. Prostredníctvom online rezervačného systému nie je možné robiť komplikované rezervácie, ktoré obsahujú viacero samostatných preletov, resp. samostatných leteniek, alebo pokiaľ chce prerušiť svoju cestu na niekoľko dní v tranzitnom meste pri lete do alebo z cieľovej destinácie. Takéto požiadavky môže klient zaslať na e-mailovú adresu Zákazníckeho servisu. Následne po odsúhlasení ponuky klientom agent zašle klientovi e-mailom Podklady k úhrade. Pri objednávke cez Zákaznícky servis je vždy uplatnený poplatok za poskytnuté služby bližšie špecifikovaný v časti G VOP.
Klient je povinný uviesť e-mailovú adresu a telefónne číslo, na ktorom je zastihnuteľný až do ukončenia cesty, inak nemusí byť včas a správne informovaný o zmenách letového poriadku, či zrušení letov majúcich vplyv na jeho letenku a uskutočnenie cesty. Keďže tieto informácie môžu byť zasielané aj formou SMS správy, klient je povinný uviesť telefónne číslo na mobilný telefón prijímajúci SMS správy. V prípade, že klient neuvedie mobilné telefónne číslo, bude kontaktovaný e-mailom.

2. Klient má možnosť prezerať si aktuálny stav voľných miest v lietadlách a aktuálne ceny 24 hodín denne. Rezerváciu na konkrétne lety je možné vykonať iba v prípade, ak je klientom želaný odlet minimálne o 2 kalendárne dni neskôr odo dňa, kedy si klient uvedený aktuálny stav prezerá. Ak je želaný odlet iba o 1 kalendárny deň neskôr odo dňa, kedy si klient uvedený aktuány stav prezerá, nie je síce možné vykonať rezerváciu letov, avšak klient si môže letenku na ním vybrané lety zakúpiť výhradne pri online objednávke letenky, a to iba prostredníctvom platobnej karty.

Príklad: dňa 10. októbra po celý deň SEČ nebude možné vykonať rezerváciu na odlety 10. a 11. októbra (pričom rozhodujúci je dátum a čas v mieste odletu). Na tieto dni však bude možné prezerať voľné lety a

aktuálne dostupné ceny leteniek. Najskoršiu rezerváciu bude možné vykonať na let s odletom 12. októbra od 00:01 hod. v mieste odletu. Letenku si však bude možné zakúpiť online a zaplatiť ju platobnou kartou už na let s odletom 11. októbra 00:01 hod. v mieste odletu.

3. Po vytvorení rezervácie je klientovi automaticky vygenerovaný rezervačný kód a zasielané potvrdenie o rezervácii e-mailom. Klient je povinný skontrolovať si rezerváciu na stránke v sekcii Správa objednávky, kde do kolónky "Rezervačný kód" zadá svoj rezervačný kód a do kolónky "Priezvisko" zadá priezvisko cestujúceho uvedeného na rezervácii bez diakritiky. Pokiaľ si klient zvolí okamžitú platbu v rámci rezervačného procesu, je povinný si rezerváciu skontrolovať v rezervačnom kroku Zhrnutie a výber platby, a to ešte pred odoslaním objednávky a presmerovaním na zvolenú platobnú bránu. V prípade akýchkoľvek nezrovnalostí v údajoch v rezervácii je klient povinný bezodkladne kontaktovať spoločnosť Pelikán písomne e-mailom, alebo telefonicky, a to ešte pred úhradou rezervácie. Za nezrovnalosť sa pokladá aj nesprávne uvedené meno alebo priezvisko či pohlavie cestujúceho, resp. ako krstné meno uvedené priezvisko a opačne, uvedenie akademického titulu, uvedenie len jedného mena cestujúceho, hoci má cestujúci v cestovnom doklade uvedené mená dve, podobne tiež uvedenie len jedného priezviska, hoci má cestujúci v cestovnom doklade uvedené dve apod. Ak klient uvedie dve mená alebo dve priezviská oddelené medzerou, na vystavenej letenke môžu tieto byť po spracovaní rezervačným systémom uvedené bez medzery, čo však nie je považované za nezrovnalosť a klient môže takúto letenku využiť. V prípade, že si klient rezerváciu neskontroluje a Pelikán na nezrovnalosti ešte pred úhradou rezerváciie neupozorní, Pelikán nezodpovedá za žiadne prípadné škody, ktoré by klientovi takýmto konaním a nezrovnalosťami v rezervácii vznikli. Ak dôjde v dôsledku nezrovnalostí v rezervácií k zrušeniu rezervácie a novú rezerváciu nie je možné na identické lety vytvoriť, resp. ju je možné vytvoriť iba za vyššiu cenu, Pelikán za tieto následky zrušenia pôvodnej rezervácie nezodpovedá.

Pelikán odporúča klientom aby si skontrolovali najmä:
1) meno a priezvisko vo formáte v akom je uvedené v platnom cestovnom doklade na ktorý bude pasažier cestovať, a pohlavie
2) mesto odletu a návratu ako i tranzitné mestá
3) dátum odletu a návratu
4) časy letov
5) časť - Informácie o letových službách - na ktorú je potrebné kliknúť. Je tu uvedená napr. informácia pokiaľ na diaľkových letoch lietadlo má počas letu zastávku na natankovanie. Klient ďalej pokračuje rovnakým lietadlom, preto tento tranzitný bod v itinerári nie je uvedený. Keďže lietadlo je na čas doplnenia paliva nutné opustiť, v takýchto tranzitných mestách vyplýva klientovi nutnosť preveriť vízovú povinnosť.

Okrem toho tu klient nájde tiež doplňujúce informácie o lete ako napr. Dĺžku trvania letu, typ lietadla, informáciu o potvrdení/zamietnutí vyžiadaného typu jedla, sedadla, alebo inej špeciálnej služby.

4. Po úspešnom ukončení rezervácie na www.pelikan.sk sa klientovi

otvorí stránka s Poďakovaním, na ktorej je uvedený rezervačný kód a údaje o lete. Na email klienta je automaticky zaslané Potvrdenie o objednávke spolu s Podkladmi na úhradu, kde sú uvedené všetky údaje potrebné k vykonaniu úhrady. Platnosť rezervácie je stanovená rezervačným systémom na základe podmienok leteckej spoločnosti platných pre danú tarifu. Cena letenky, ktorú potvrdí systém klientovi pri ukončení objednávky je garantovaná len do dňa splatnosti uvedenej na Podkladoch na úhradu, v niektorých prípadoch niekoľko dní. Spracované budú úhrady pripísané k účtom Pelikán do doby splatnosti uvedenej na Podkladoch pri príslušnom platobnom prostriedku, ktorý si klient zvolí. Letecká spoločnosť však môže dobu rezervácie skrátiť, o čom Pelikán klienta informuje a oznámi mu skrátené termíny splatnosti. Ak klient hradí rezerváciu v iný deň ako je deň vytvorenia rezervácie, odporúčame mu pred úhradou overiť aktuálnosť cenu letenky prostredníctvom Zákazníckeho servisu. V prípade, že klient do aktuálnej doby splatnosti neuhradí celkovú cenu uvedenú na Podkladoch, rezervácia bude systémom automaticky zrušená bez akéhokoľvek nároku klienta na náhradu škody.

Pelikán si vyhradzuje právo na odmietnutie vystavenia letenky v prípade, že letenku nebude možné výnimočne vystaviť z dôvodu systémovej chyby, ktorou sú najmä prípady, kedy rezervačný systém z dôvodu chyby majúcej pôvod v dočasnom či trvalom technickom výpadku správneho fungovania systému zobrazí neexistujúce letecké spojenie, vypredaný let sa javí ako voľný, let je dostupný za očividne príliš nízku cenu apod. V prípade, že letenku nie je možné z uvedených dôvodov vystaviť, spoločnosť Pelikán informuje klienta čo najskôr o tejto skutočnosti a ponúkne mu alternatívne riešenie, ktoré by čo najviac zodpovedalo a vyhovovalo klientovmu záujmu o zabezpečenie prepravy. Pokiaľ nebude klient súhlasiť so žiadnou z ponúknutých alternatív, Pelikán klientovi vráti obratom celú obdržanú platbu rovnakým spôsobom, aký klient použil pri úhrade.

Vo výnimočných prípadoch, kedy môže pri online objednávke dôjsť k technickému výpadku na strane rezervačného systému, alebo ak klient pri online objednávke nedodrží maximálnu dobu, ktorou je limitované uskutočnenie platby, ďalej ak dôjde v priebehu online objednávky k vypredaniu príslušnej cenovej hladiny leteniek, alebo vznikne dôvodné podozrenie, že došlo k zneužitiu platobnej karty, ktorou klient letenky platí apod., klientom zvolené letenky a s nimi súvisiace služby nemusia byť spoločnosťou Pelikán rezervované/vystavené. V tomto prípade spoločnosť Pelikán klienta čo najskôr kontaktuje, so situáciou ho oboznámi a ponúkne mu možnosti riešenia. V prípade, ak klientovi nevyhovuje ani jedna z ponúkaných alternatív a klient objednávku už uhradil, spoločnosť Pelikán celú obdržanú platbu klientovi vráti späť na účet, z ktorého bola príslušná objednávka leteniek hradená. Klient nemá nárok na náhradu škody, ktorá mu v súvislosti s nevytvorením rezervácie / nevystavením leteniek v dôsledku týchto výnimočných skutočností vznikla.

5. Je nevyhnutné, aby boli všetky osobné údaje vyplnené pravdivo a správne. Tieto informácie slúžia na identifikáciu klienta a jeho rezervácie

v ďalšej komunikácii. V prípade, že letecká spoločnosť vyžaduje pre vystavenie letenky doplnenie ďalších dokumentov (číslo pasu, občianskeho preukazu, číslo miles and more karty, kópie občianskeho preukazu, kópie pasu, číslo kreditnej karty), bude o tom klient upovedomený telefonicky, alebo e-mailom na poskytnutú e-mailovú adresu. Pelikán si vyhradzuje právo na nevystavenie produktu v prípade, že klient takéto doklady nedodá, alebo ich nedodá včas, bez akéhokoľvek nároku na náhradu škody, ktorá by klientovi v prípade nevystavenia produktu vznikla. Vyplnením údajov a dokončením rezervácie klient súhlasí so spracovaním poskytnutých osobných údajov za účelom vystavenia letenky. V prípade uvedenia nepravdivých, resp. neúplných údajov si Pelikán vyhradzuje právo na okamžité zrušenie rezervácie, resp. úpravu ceny alebo náhradu akýchkoľvek škôd spôsobených uvedením nepravdivých údajov v plnej výške. V tomto prípade Pelikán nenesie žiadnu zodpovednosť za škody, ktoré by klientovi vznikli.

6. Rezervácie je možné až do momentu zaplatenia upraviť, meniť, alebo zrušiť bez poplatkov. Po vystavení letenky, podliehajú všetky zmeny a storno podmienkam tarifu danej letenky, na ktoré je klient povinný sa informovať pred úhradou a pred vystavením letenky.

Podmienky letenky dodáva priamo letecká spoločnosť s výnimkou niektorých nízko nákladových leteckých spoločností výhradne v jazyku anglickom. Nie je možné, ich klientovi zasielať v jazyku slovenskom, alebo inom. V prípade, že klient podmienkam nerozumie, alebo sa mu nezobrazili odporúčame mu ešte pred úhradou letenky kontaktovať náš Zákaznícky servis.

Odporúčame prečítať celé podmienky a zamerať sa najmä na časti:
Rezervácia a výdaj leteniek - informácia ohľadne doby platnosti rezervácie a termínu vystavenia letenky
Minimálny pobyt - akú dobu je nutné stráviť v destinácii aby platili stanovené podmienky
Maximálny pobyt - akú dobu pobytu nemožno prekročiť (vrátane zmeny termínu) aby platili stanovené podmienky
Cestovné obmedzenie - najmä v prípade zmeny letenky. Kedy podmienky danej ceny sú a nie sú v platnosti.
Pokuty - informácie o možnosti a poplatkoch za zmenu a storno

Podmienky zmeny a storna sú stanovené ku každej letenke osobitne a nie je možné ich zo strany Pelikán ovplyvniť. Pelikán si za prípadné zmeny na už vystavených letenkách účtuje administratívny poplatok, ktorý je účtovaný podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov VOP časť G. Pokiaľ sa klient nachádza v zahraničí a má záujem zmeniť spiatočný let, môže takKlient má spravidla možnosť zmeniť let urobiť na aj prostredníctvom leteckej spoločnosti. V prípade, že o zmenu požiada Pelikán, poplatok je účtovaný podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov VOP časť G.

Pokiaľ sa klient nachádza v zahraničí a má záujem zmeniť spiatočný let, môže tak urobiť priamo v najbližšom zastúpení leteckej spoločnosti. Ak je požiadaná spoločnosť Pelikán o zabezpečenie zmeny letu v čase kratšom

ako 48 hodín pred meneným letom,, je nevyhnutné všetky poplatky spojené s touto zmenou uhradiť spoločnosti Pelikán najneskôr do 16 hodiny v deň žiadosti o zmenu.do termínu splatnosti uvedenom na príslušnom Podklade k úhrade.

Ak mal klient k letenke zakúpené poistenie a želá si ho upraviť v súlade s novými termínmi letov, je nevyhnutné, aby v čo najkratšom čase kontaktoval Zákaznícky servis za účelom zmeny poistnej zmluvy.- Zmenenú poistnú zmluvu nie je možné použiť na uplatnenie poistnej udalosti, kvôli ktorej klient termíny letov menili. Ak aktuálna dĺžka pobytu v destinácii, do ktorej klient letí, presahuje dĺžku pôvodného pobytu, môže sa cena poistného oproti pôvodnej navýšiť. V prípade, že si klient poistenie upraviť neželá, poistná zmluva bude platná iba na pôvodné dátumy pobytu a lety uvedené na pôvodnej zmluve.

Podľa oficiálnych storno podmienok leteckej spoločnosti je možné postupovať v prípade, že storno letenky je uskutočnené najneskôr 48 hodín pred plánovaným odletom. Pokiaľ klient žiada o storno menej ako 24 hodín pred odletom, alebo potom ako nestihol odlet tzv. no show, spravidla možno leteckú spoločnosť požiadať len o vrátenie letiskových poplatkov. Je plne v jej kompetencii, či žiadosti vyhovie. Pokiaľ má klient záujem o storno letenky nízko nákladovej leteckej spoločnosti, je potrebné aby kontaktoval priamo leteckú spoločnosť na základe jej podmienok.

Storno letenky je možné len počas otváracích hodín Pelikán, na základe vyplneného, podpísaného a včas doručeného storno formulára do Zákazníckeho servisu Pelikán. Pri stornovaní už vystavených leteniek, bude klientovi zo strany spol. Pelikán okrem servisného poplatku za vystavenie letenky, ktorý je nerefundovateľný, účtovaný administratívny poplatok podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov VOP časť G za každú letenku. Tento poplatok bude klientovi účtovaný aj v prípade, že letenka je nerefundovateľná a letecká spoločnosť vráti letiskové poplatky.

V prípade, že bude klient stornovať letenku, ktorej lety zmenila, alebo zrušila letecká spoločnosť a klientovi táto zmena nevyhovuje, pričom zároveň letecká spoločnosť v tomto prípade ponúkla klientovi ako jednu z možností tzv. full refund, teda vrátenie ceny letenky v plnom rozsahu, spoločnosť Pelikán si administratívny poplatok za storno letenky neúčtuje. Uvedené poplatky sa účtujú k poplatkom stanoveným leteckou spoločnosťou.

Akékoľvek zmeny už vystavených leteniek alebo storno už vystavených leteniek je oprávnená žiadať len osoba na nej uvedená, a to iba za seba. Ak o storno žiada za ďalších spolucestujúcich alebo o storno žiada iná osoba ako podľa predošlej vety, táto musí písomne potvrdiť, že je oprávnená na vykonanie zmeny či storna vystavenej letenky pre všetky uvedené osoby, pre ktoré zmenu či storno žiada, a to vzhľadom ku skutočnosti, že je ich zákonným zástupcom lebo osobou splnomocnenou na vykonanie zmeny alebo storna vystavenej letenky týmito osobami, alebo jej právo na vykonanie zmeny alebo storna letenky vyplýva z pracovnoprávnych predpisov, resp. iných právnych predpisov.

Pokiaľ má spoločnosť Pelikán dôvodné podozrenie alebo sa dozvie o skutočnosti, že uvedené oprávnenie podľa predchádzajúceho odstavca táto osoba žiadajúca o zmenu či storno letenky od niektorej dotknutej osoby nemá, spoločnosť Pelikán má právo odoprieť uskutočniť túto zmenu alebo storno letenky dotknutej osoby. V tomto prípade je osoba žiadajúca o zmenu alebo storno povinná poskytnúť dodatočné doklady a informácie vyvracajúce túto pochybnosť.

V prípade, že letenka bola papierová, spolu so storno formulárom je potrebné doručiť aj jej originál. V prípade, že nám doručený nebude, akákoľvek refundácia je vylúčená.

Pokiaľ je dôvodom storna letenky závažný dôvod (úmrtie blízkeho príbuzného, vážny zdravotný stav, hospitalizácia), Pelikán odporúča aby klient spolu so storno formulárom doručil tiež podklady uvedené na zaslanom storno formulári (originál úmrtného listu, lekársku správu v anglickom jazyku, atď.). Tieto spolu s jeho žiadosťou o storno budú zaslané leteckej spoločnosti, ktorá môže prípad individuálne posúdiť a klientovi vrátiť sumu nad rámec oficiálnych podmienok. Pelikán neručí za individuálny postup v daných prípadoch a vrátenie zvýšenej sumy. V prípade, že klient požadované doklady nedodá, Pelikán neručí za to, že u leteckej spoločnosti bude o individuálne posúdenie žiadané.

Po doručení kompletných podkladov (storno formulára, papierovej letenky, a prípadne zdravotnej správy v anglickom jazyku, úmrtného listu) prebehne administratívne spracovanie v rámci spol. Pelikán a u leteckej spoločnosti. Po vysporiadaní u leteckej spoločnosti táto poukáže peniaze Pelikán, resp. vráti príslušnú čiastku na kreditnú kartu (ak bola letenka hradená týmto spôsobom). Klientovi bude zaslaný dobropis. Termín vrátenia je podmienený konaním tretej osoby- dopravcu resp. dodávateľa. Vo všeobecnosti trvá celý proces približne 2 mesiace. V prípade, že klient žiada o individuálne posúdenie zo závažných dôvodov a dodá potrebné podklady, vybavenie storna môže trvať aj niekoľko mesiacov.

V prípade, že klient stornuje letenku, ktorá bola hradená platobnou kartou, neuvádza na storno formulár údaje platobnej karty**.** Pelikán si v závislosti od dôvodu storna letenky účtuje storno poplatok podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov VOP v časti G a klientovi sa po vykonaní refundácie zo strany leteckej spoločnosti na kartu vracia suma krátená o storno poplatok/-ky Pelikánu.

V prípade, že klient požiada o stornovanie letenky v deň jej vystavenia, a doručí storno formulár ešte ten istý deň v čase otváracích hodín Pelikán, bude mu okrem poplatku za vystavenie letenky, ktorý je nerefundovateľný, účtovaný aj administratívny poplatok účtovaný podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov VOP časť G na osobu. Následne je možné sumu použiť na zakúpenie novej letenky. Alebo vrátiť platbu späť na účet klienta zníženú o spracovateľský poplatok účtovaný podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov VOP časť G. Klient s týmto postupom Pelikán vyjadruje svoj súhlas.

V rezervácii pre jednotlivca nie je možné meniť meno cestujúceho za žiadnych okolností. Je možné len vytvoriť novú rezerváciu podľa aktuálnych cenových podmienok a podľa aktuálnych dostupných letov. Letenku na meno klienta, ktorý nemôže letieť je možné len stornovať. Storno sa riadi podmienkami stanovenými leteckou spoločnosťou k danému tarifu. Výnimkou sú nízkonákladové letecké spoločnosti, ktoré vo všeobecnosti zmeny mena umožňujú za poplatok.

7. Na vybranom lete má klient možnosť si priamo zarezervovať sedadlo v lietadle. Nie všetky letecké spoločnosti a nie na všetky lety a pre všetky tarify umožňujú automaticky si vopred rezervovať sedadlo v lietadle. V prípade, že rezerváciu sedadla letecký prepravca povoľuje a bude úspešná, klient si rezerváciu sedadla môže prekontrolovať po ukončení celej rezervácie na https://www.viewtrip.com/en-US/ViewTrip.asp do kolónky "Číslo rezervácie" zadá svoj rezervačný kód a do kolónky "Priezvisko" zadá svoje priezvisko, resp. priezvisko cestujúceho. V prípade, že rezerváciu sedadla nie je možné previesť online ani telefonicky na Zákazníckom servise, klient tak môže urobiť až na check-in pred odletom.

8. Klient má tiež možnosť požiadať o špeciálny druh jedla. Nie všetky letecké spoločnosti poskytujú všetky druhy jedál, ktoré sú v ponuke na rezervačnom portáli spoločosti Pelikán resp. portáli obchodného partnera ponúkajúceho služby spoločnosti Pelikán. Jedlo, ktoré si klient vyberie bude vyžiadané a v prípade, že letecká spoločnosť toto jedlo poskytuje v rámci servisu na palube, bude klientovi potvrdené. V prípade, že letecká spoločnosť toto jedlo neposkytuje, nebude jedlo potvrdené a je potrebné, aby klient kontaktoval Zákaznícky servis. Či letecká spoločnosť jedlo potvrdila alebo zamietla a z akého dôvodu, si klient môže po ukončení celej rezervácie kontrolovať na www.viewtrip.com, kde do kolónky "Číslo rezervácie" zadá svoj rezervačný kód a do kolónky "Priezvisko cestujúceho" zadá svoje priezvisko, resp. priezvisko cestujúceho bez diakritiky. Potvrdenie, alebo zamietnutie vyžiadaného jedla je na tejto stránke viditeľné najneskôr do 24 hodín od urobenia rezervácie.

9. V prípade vyžiadania špeciálnych služieb ako je preprava zvieraťa, športového náčinia, atď., Pelikán nemôže garantovať ich potvrdenie. Klient sa zaväzuje dodať všetky podklady vyžiadané leteckou spoločnosťou v záujme potvrdenia danej služby. Pelikán odporúča klientom aby v prípade, že potvrdenie špeciálnej služby má priamy vplyv na ich vycestovanie, uhradili rezervované produkty až po potvrdení poskytnutia služby leteckou spoločnosťou. Pelikán nevie garantovať, že špeciálne služby budú potvrdené v čase platnosti objednávky a jej ceny. Odporúčame, aby si klient nechal dostatočný časový priestor na vyžiadanie, úhradu a potvrdenie špeciálnej služby tak, aby boli z jeho strany splnené všetky podmienky (špecifikácie služby, zaslanie kompletných informácií k jej vyžiadaniu, úhrada poplatku za špeciálnu službu apod.) najneskôr 72 hodín pred začatím poskytovania služby. V prípade, že klient službu uhradí a služba poskytnutá nebude, storno sa riadi oficiálnymi podmienkami leteckej spoločnosti platnými pre danú tarifu. Pelikán upozorňuje klientov, že v prípade, že ich letenka zahŕňa destináciu Botswana, Kamerun, Mozambik, Namíbia, Tanzánia, Juhoafrická republika, Zambia alebo Zimbabwe, Pelikán vyžiadanie

špeciálnej služby prepravy akýchkoľvek zbraní neposkytuje.

10. Všetky dodatočne vyžiadavané a zakupované služby leteckého prepravcu, ako sú preprava zvieraťa, rezervácia konkrétneho sedadla v lietadle, preprava hudobného nástroja či športového náradia, ale aj akákoľvek dodatočne zakupovaná batožina atď. sa pri zmene a storne letenky, ku ktorej boli objednané, riadia všeobecnými prepravnými podmienkami konkrétneho prepravcu. Spoločnosť Pelikán je v tomto prípade klientovi nápomocná pri vybavovaní zmeny/storna letenky vrátane ich dopadu na poskytnutie špeciálnej služby, avšak nemôže garantovať potvrdenie jej presunu na zmenený let, prípadne refundáciu špeciálnej služby v prípade neposkytnutia služby zo strany prepravcu, a to ani v prípade zmeny/storna zo strany leteckého prepravcu. Za prípadné škody vzniknuté klientovi neposkytnutím špeciálnej služby zo strany prepravcu pri zmene/storne letenky spoločnosť Pelikán nezodpovedá.

11. Zrušenie letov a zmena letového poriadku: Letecká spoločnosť má právo na úpravy letového poriadku. Pelikán tieto zmeny nevie v žiadnom prípade ovplyvniť a nezodpovedá za prípadné spôsobené škody klientom, ktoré boli zapríčinené takýmito zmenami v rezerváciách.

Spoločnosť Pelikán môže klienta o zrušení letu či zmene letového poriadku v jeho letenke informovať buď e-mailom, telefonicky alebo formou SMS, pokiaľ klient uviedol ako telefonický kontakt číslo mobilného telefónu. V prípade informovania formou SMS správy nie je možné na túto SMS odpovedať odoslaním SMS, takáto odpoveď nebude spoločnosti Pelikán doručená. Klient môže Pelikán kontaktovať mailom alebo telefonicky na kontaktných adresách a číslach uvedených na portáli www.pelikan.sk v záložke Kontakty.

Spoločnosť Pelikán nemusí byť informovaná o všetkých zmenách v úpravách letového poriadku leteckej spoločnosti, ktoré majú dopad na konkrétnu klientovu letenku, a v týchto prípadoch nezodpovedá za včasnosť a presnosť informovania. Spoločnosť Pelikán tieto zmeny nevie v žiadnom prípade ovplyvniť a nezodpovedá za prípadné škody spôsobené klientovi, ktoré boli zapríčinené takýmito zmenami v zakúpených letenkách. Zodpovedá za ne plne príslušná letecká spoločnosť.

Odporúčame však klientovi skontrolovať časy odletov na vystavenej letenke priamo u leteckej spoločnosti alebo na tel. č. +421 2 5464 9494 počas otváracích hodín zákazníckeho servisu, a to 6-24 hodín pred každým plánovaným odletom pre prípad, že by letecká spoločnosť lety zmenila alebo zrušila. Mimo otváracích hodín zákazníckeho servisu je lety potrebné overiť priamo u leteckej spoločnosti. Alternatívne si môže klient skontrolovať rezervácie a letenky iných ako nízkonákladových leteckých spoločností na stránke www.pelikan.sk/sk/sprava-objednavky, kde zadá svoj rezervačný kód a svoje priezvisko, resp. priezvisko cestujúceho bez diakritiky.

12. Vyplnením údajov a dokončením rezervácie klient prehlasuje, že sa s uvedenými všeobecnými podmienkami oboznámil, porozumel im a v plnom rozsahu s nimi súhlasí.

RADY A ODPORÚČANIA PRE CESTUJÚCICH

Prestup v USA

Pri prestupe v USA je nutné počítat s tým, že USA nemá tzv. tranzitnú zónu. To znamená, že hneď pri prvom prílete do USA je každý jeden cestujúci povinný vystúpiť z lietadla, prejsť imigračnou kontrolou, vybrať si batožinu, znovu ju "zacheckovat" a následne sa dostaviť na aktuálny "gate" k odletu. Ak Váš let vyzera napríklad nasledovne: VIEDEN-FRANKFURT/FRANKFURT-MIAMI/MIAMI-MEXICO a spať, alebo aj VIEDEN-LONDYN/LONDYN-NEW YORK/NEW YORK-SAVANAH a spať, je nutné rátať s tým, že na prvom prestupe v USA bude nutné absolvovať imigračnú kontrolu a výber a znovu "zacheckovanie" batožiny. Pri ceste naspäť je pasažier v prípade, že odlet, resp. prvé nástupné miesto je z USA (čo je uvedenom príklade odlet zo Savanah cez New York) zacheckovany na celú cestu, takže v New Yorku bude pasažier len tranzitovať a nebude nutné absolvovať ďalšiu kontrolu. V prípade prvom, kedy spiatočná cesta začína mimo USA a v USA je potrebný prestup, čaká pasažiera ten istý postup ako na ceste do destinácie, to znamená opať imigračná kontrola a opať vyzdvihnutie a opätovne zacheckovanie batožiny.

Letecká spolocnosť a ani naša spolocnosť nevedia ovplyvniť prípadne zdržanie na imigračnej kontrole. Letenky, ktoré su klientom ponúkané rátaju s tým, že klient musí prejsť imigračnou kontrolou ale nerátajú s pripadnými neštandardnými situáciami a preto nie sú zodpovedné za prípadné zmeškané lety pasažierov a ani za prípadne škody, ktoré im vzniknú.
Tranzitné víza sa vybavujú pomocou elektronického formuláru"ESTA" s úhradou poplatku za vybavenie platobnou kartou.

Prestup v Rusku

V prípade ak ste sa rozhodli pre rezerváciu a nákup letenky do Bieloruska alebo do Kazachstanu cez Moskvu s prestupom na letisku Sheremetyovo, chceli by sme Vás upozorniť na povinnosť vybavenia tranzitných (prestupových) víz do Ruska.
V prípade cestovania do iných krajín s prestupom v Moskve je potrebné vybaviť prestupné (tranzitné) víza v takom prípde, ak počas prestupu meníte letiska - napríklad SHEREMETYOVO - DOMODEDOVO, aleo SHEREMETYOVO - VNUKOVO, a aj v prípade, ak sa počas prestupu presúvate z príletového terminálu na iný odletový terminál a opúštate tranzitný priestor.

Viac presných informácií odporúčame prečítat si priamo na stránke Ministerstva zahraničných vecí v časti Cestovné a konzulárne info, kde si podľa zvolenej krajiny overíte najpresnejšie informácie povolenia pre

vstup do konkrétnej krajiny spolu s informáciou o povinnosti vybavenia víz do tranzitnej alebo cieľovej krajiny.

III. Všeobecné zmluvné podmienky pre predaj leteniek nízkonákladových leteckých spoločností

I. Definície

1. LETENKA - je zmluva medzi klientom a leteckou spoločnosťou o zabezpečení prepravy cestujúceho a jeho batožiny a prípadne ďalších služieb spojených s touto prepravou podľa údajov na nej. Momentom úhrady za letenku klient automaticky dobrovoľne súhlasí s touto zmluvou a s jej podmienkami, s podmienkami tarifu, za ktorý si letenku rezervoval, a teda aj podmienkami pre storno a prípadné zmeny na letenke. Zmluva je uzatvorená až vystavením/zakúpenim letenky u konkrétneho leteckého prepravcu, o čom je klient informovaný prostredníctvom elektronickej pošty. Aktuálne podmienky takejto zmluvy sa nachádzajú priamo na stránkach konkrétneho prepravcu. Spoločnosť Pelikán v zásade v tomto procese vystupuje len ako platobné miesto, v ktorom klient odovzdá Pelikánu celkovú kúpnu cenu letenky, a následne Pelikán hradí cenu leteckému prepravcovi, ktorého služby si klient zvolil. Za prípadné škody spôsobené klientovi z dôvodu neuskutočnenia prepravy zavineného leteckou spoločnosťou alebo inou stranou spoločnosť Pelikán nezodpovedá. Je za ne plne zodpovedná letecká spoločnosť ako letecký prepravca.

2. ELEKTRONICKÁ LETENKA - údaj v elektronickom systéme leteckých spoločností, v ktorom sú bezpečne uložené všetky detaily letu. Elektronickú letenku nie je nutné mať so sebou za účelom vykonania check-inu na letisku. Pelikán však odporúča klientom mať potvrdenie o elektronickej letenke pri sebe, a to najma v prípadoch, kedy klient cestuje do krajiny, kde je podmienkou pre vstup vízum, resp. kde je dĺžka pobytu bez víz je obmedzená na určité obdobie. Potvrdenie o zakúpení elektronickej letenky zasiela buď Pelikán alebo priamo letecký prepravca.

3. NÍZKONÁKLADOVÝ LETECKÝ PREPRAVCA – letecká spoločnosť, ktorá spravidla poskytuje počas prepravy pasažierov nižší komfort oproti klasickým leteckým prepravcom, ale zároveň za spravidla nižšie ceny. Môže sa prezentovať aj ako tzv. lowcost carrier alebo Lowcost. V základnej cene letenky nemá cestujúci zväčša zahrnutých viacero služieb, ako napr. batožinu do podpalubia, službu airport check-in, jedlo a nápoje na palube apod. Poskytuje najmä prepravu z bodu A do bodu B a neposkytuje prestupné lety, pri ktorých by automaticky presunula klientovu batožinu z prvého letu na let naväzujúci. Väčšinou neumožňuje nezáväzné rezervovanie leteniek, cestujúci je povinný zvolenú letenku zaplatiť okamžite pri objednávke podľa pokynov. Až do momentu vystavenia/zakúpenia letenky zamestnancom Pelikánu nie je klientovi garantované uzatvorenie prepravnej zmluvy na vybrané spojenie ani jeho

cena, ktorá sa môže zmeniť. Medzi nízkonákladových leteckých prepravcov patria predovšetkým letecké spoločnosti: Ryanair, Wizzair, Easyjet, Vueling, Norwegian, Transavia a i.

4. CHECK-IN – povinná registrácia cestujúceho na cestu alebo jej časť operovanú leteckými prepravcami podľa údajov na letenke. K registrácii vyžadujú leteckí prepravcovia platné a aktuálne údaje z cestovného dokladu cestujúceho, ktorý pri ceste použije. Podľa legislatívy cieľového štátu, do ktorého cestujúci cestuje, sa vyžadujú údaje z občianskeho preukazu alebo z cestovného pasu. Môže byť online check-in (elektornický) alebo airport check-in (na letisku). Výsledkom je vydanie palubného lístku.

5. ONLINE CHECK-IN – elektronická registrácia cestujúceho na cestu alebo jej časť podľa letenky uskutočnená v čase pred odletom stanovenom leteckým prepravcom, spravidla cez webovú stránku leteckého prepravcu operujúceho let, na ktorý sa cestujúci registruje. Online check-in, ktorý si cestujúci vykonáva sám, býva bezplatný. Výsledkom je vygenerovanie palubného lístka (prípadne viac kusov palubných lístkov), ktorý je potrebné mať v tlačenej podobe so sebou na letisku pred odletom.

6. AIRPORT CHECK-IN – registrácia cestujúceho na cestu alebo jej časť podľa letenky uskutočnená pár hodín pred odletom podľa pravidiel leteckého prepravcu na letisku na príslušnom odbavovacom pulte leteckého prepravcu zamestnancom leteckého prepravcu alebo ním poverenou osobou, prípadne v automate nachádzajúcom sa v priestoroch určeného terminálu odletového letiska. Airport check-in je nízkonákladovými leteckými prepravcami spravidla spoplatnený, pričom poplatky sa pohybujú až do výšky 70 €/osobu/let podľa podmienok konkrétneho nízkonákladového leteckého prepravcu. Pre niektoré lety môže byť airport check-in výnimočne bez poplatku, podmienky si stanovuje konkrétny nízkonákladový letecký prepravca.

7. PALUBNÝ LÍSTOK – doklad, vytlačený z tlačiarne z domu alebo vydaný pri AIRPORT CHECK IN na letisku,ktorý je potrebné fyzicky mať so sebou vždy pri odlete. Je výsledkom zaregistrovania sa na príslušný let. Bez palubného lístka bude cestujúcemu odopretý nástup na cestu a poskytnutie prepravných služieb podľa prepravnej zmluvy. Výnimočne môže letecký prepravca povoliť nástup na palubu, pokiaľ sa cestujúci preukáže platným palubným lístkom v mobilnom zariadení. Na palubnom lístku je spravidla uvedený čas začiatku nástupu do lietadla (Gate opens) a čas, kedy sa nástup do lietadla uzatvára (Gate closes). Po uzatvorení nástupu do lietadla už nie je cestujúcim, ktorí sa na palube nenachádzajú, dovolené na palubu lietadla vstúpiť. V prípade, že je cestujúci štátnym príslušníkom krajiny, ktorá nie je v čase letu členom Európskej únie alebo Európskej hospodárskeho priestoru, bez ohľadu na vízovú povinnosť si je povinný pred príchodom k nástupnej bráne (gate) nechať skontrolovať svoje cestovné doklady na registračnom pulte (Visa /Document Check Desk), následkom čoho mu bude palubný lístok označený a splní jednu z podmienok vstupu na palubu.

8. CENA LETENKY - cena vybraných prepravných leteckých služieb.

Cena pozostáva spravidla z prepravného (tzv. fare), letiskových poplatkov a servisného poplatku spoločnosti Pelikán. Jej uhradenie je podmienkou vystavenia letenky. Cena letenky sa hradí buď v celkovej výške spoločnosti Pelikán alebo čiastočne spoločnosti Pelikán a čiastočne leteckému prepravcovi – o použití jednej z týchto alternatív rozhoduje spoločnosť Pelikán.

9. LETISKOVÉ POPLATKY - poplatky vyberané mestom, štátom, alebo krajinou súvisiace s odbavením cestujúceho pri odlete, prestupe či prílete. Zvyčajne sa tento poplatok vyberá súčasne s prepravným pri úhrade ceny letenky, v niektorých prípadoch sa však platia určité letiskové poplatky spravidla v lokálnej mene v hotovosti priamo na letisku pred odletom na spiatočnej ceste a nie sú zahrnuté v cene letenky pri nákupe od spoločnosti Pelikán (najmä v prípade niektorých krajín Ázie, Afriky a Južnej Ameriky).

10. SERVISNÝ POPLATOK SPOLOČNOSTI PELIKÁN – poplatok, ktorý je súčasťou ceny objednávky letenky a ktorý zahŕňa poskytnutie komplexných služieb spoločnosti Pelikán.

11. Dodatočné informacie o cestujúcich - APIS (Advance Passenger Information System)
Na základe vnútroštátnej legislatívy cieľových štátov vyžadujú niektoré letecké spoločnosti pri letoch do krajín ako napr. USA, Kanada, Veľká Británia, Qatar, Ruská federácia apod. vkladanie dodatočných údajov o cestujúcich do rezervácií pred odletom. Jedná sa o údaje ako číslo pasu (príp. občianskeho preukazu), štátna príslušnosť cestujúceho, dátum narodenia, krajina vydania a expirácia cestovného dokladu. Tieto údaje musia byť povinne cestujúcim leteckej spoločnosti uvedené pred odletom. V záujme bezproblémového priebehu letu ako aj vstupu do krajín je dôležité, aby poskytované údaje boli presné a pravdivé. Za správnosť údajov zodpovedá cestujúci. Tieto údaje každého cestujúceho musia byť oznámené leteckej spoločnosti alebo spoločnosti Pelikán, ktorá tieto údaje leteckej spoločnosti odovzdá, a to hneď po zakúpení letenky pred odletom v sekcii Správa objednávky najneskôr 3 dni pred odletom. V prípade, že je letenka zakúpená menej ako 3 dni pred odletom, je klient povinný vložiť tieto údaje ihneď po obdržaní letenky prostredníctvom elektronickej pošty. V prípade, že sú tieto informácie pre vstup do cieľovej krajiny, alebo pre tranzitnú krajinu povinné, spravidla klientovi nebude umožnený check in, pokiaľ tieto informácie nebudú v systéme vložené. Odporúčame klientom si tieto informácie do svojich rezervácii vložiť čo najskôr pred odletom.

II.Podmienky a spôsob objednávky leteniek nízkonákladových leteckých prepravcov

1. Spoločnosť Pelikán prevádzkuje **online informačný systém** na portáli www.pelikan.sk resp. portáli obchodného partnera ponúkajúceho služby spoločnosti Pelikán, prostredníctvom ktorého má klient možnosť vyhľadať aktuálne dostupné letecké spojenie podľa zadaných požiadaviek v

objednávkovom formulári (miesto odletu do želanej destinácie, dátum odletu, miesto, odkiaľ si klient želá vrátiť sa, dátum odletu apod.) a zároveň si na jemu vyhovujúcom a vybranom spojení miesto zakúpiť. Týmto spôsobom je možné objednať a zakúpiť aj letenky nízkonákladových leteckých prepravcov.

2. Klient má možnosť prezerať si cez online informačný systém aktuálnu dostupnosť leteckých spojení a aktuálne ceny leteniek a s nimi súvisiacich služieb 24 hodín denne. V prípade technického výpadku tohto systému alebo systému leteckých preprvacov, na ktoré je informačný system spoločnosti Pelikán napojený, môže byť zobrazovanie dostupných leteckých spojení dočasne obmedzené alebo úplne vylúčené. V tomto prípade spoločnosť Pelikán nezodpovedá za škody spôsobené klientovi v dôsledku výpadku systému a nemožnosti vyhľadať, objednať a zakúpiť letenky.

3. Pokiaľ má klient záujem o vypracovanie nezáväznej ponuky letov agentom Zákazníckeho servisu, svoju požiadavku môže zaslať buď formou kontaktu zo záložky kontakty, alebo z vlastnej emailovej adresy, či telefonicky na kontaktných telefonických linkách. Následne po odsúhlasení nezáväznej ponuky klientom, ktorá sa považuje za tzv. offline objednávku leteniek, agent zašle klientovi elektronicky e-mailom Podklady k úhrade za klientom zvolené produkty.

4. Spoločnosť Pelikán umožňuje klientom úhradu offline objednávky leteniek nízkonákladových leteckých prepravcov. V týchto prípadoch však spoločnosť Pelikán negarantuje, že klientom zvolené letenky a s nimi súvisiace služby budú po klienovej úhrade dostupné v príslušnej cenovej hladine, v ktorej boli pri zaslaní nezáväznej ponuky klientovi a následnej offline objednávke zo strany klienta, alebo či bude vôbec možné letenky na požadovanej trase vystaviť vzhľadom na možnosť zmeny dostupnosti voľných miest v lietadle na vybraných letoch. Klient je preto s týmto zvýšeným rizikom pri výbere offline objednávky uzrozumený a svojim výberom s ním súhlasí. Pokiaľ sú po úhrade offlinovej objednávky vybrané letenky v uhradenej cenovej hladine dostupné, spoločnosť Pelikán klientovi vystavené letenky zašle prostredníctvom elektronickej pošty na v objednávke uvedenú emailovú adresu. Pokiaľ dôjde k zmene ceny alebo dostupnosti služieb, klientom zvolené letenky a s nimi súvisiace služby nemusia byť spoločnosťou Pelikán vystavené. V tomto prípade spoločnosť Pelikán klienta čo najskôr počas svojej prevádzkovej doby kontaktuje, so situáciou ho oboznámi a ponúkne mu možnosti riešenia. V prípade, ak klientovi nevyhovuje ani jedna z ponúkaných alternatív, spoločnosť Pelikán klientovi vráti obratom celú obdržanú platbu rovnakým spôsobom, aký klient použil pri úhrade. Klient nemá nárok na náhradu škody, ktorá mu v súvislosti s nevystavením leteniek v dôsledku týchto skutočností vznikla.

5. Klient je vždy povinný pred úhradou zvolených leteniek a ďalších služieb k nim uvedených v online alebo offline objednávke skontrolovať, či sú všetky uvedené údaje uvedené správne, úplne a bezchybne, a to predovšetkým:

1) meno a priezvisko vo formáte v akom je uvedené v platnom cestovnom doklade na ktorý bude pasažier cestovať a pohlavie všetkých cestujúcich
2) miesto odletu a návratu ako i prípadné prestupové miesta
3) dátum odletu a návratu
4) časy letov vrátane času na prestup (vždy sú uvádzané časy aktuálneho časového pásma uvedeného miesta, či už odletu alebo príletu jednotlivých letov)
5) zvolený nízkonákladový letecký prepravca
6) telefonický a emailový kontakt na vybraného cestujúceho
7) dátum narodenia všetkých cestujúcich, ak je uvedený
8) ostatné údaje týkajúce sa napr. výberu batožiny zahrnutej v letenke pre jednotlivých cestujúcich apod.
9) výber ďalších služieb k letenke ako napr. cestovné poistenie apod.
10) údaje z platného cestovného dokladu, ak je pre úspešné vytvorenie rezervácie, resp. nákupu letenky vyžadovaný.

6. Je nevyhnutné, aby boli všetky osobné údaje vyplnené pravdivo a správne. Tieto informácie slúžia na identifikáciu klienta a jeho rezervácie v ďalšej komunikácii. V prípade akýchkoľvek nezrovnalostí je klient povinný kontaktovať spoločnosť Pelikán písomne e-mailom, alebo telefonicky. Za nezrovnalosť sa pokladá aj nesprávne uvedené meno a priezvisko a pohlavie, resp. ako krstné meno uvedené priezvisko a opačne, alebo uvedenie akademického titulu. V prípade, že letecká spoločnosť vyžaduje pre vystavenie letenky doplnenie ďalších dokumentov (číslo pasu, občianskeho preukazu, číslo míľovej karty konkrétnej leteckej spoločnosti, kópie občianskeho preukazu, kópie pasu, číslo kreditnej karty), bude o tom klient upovedomený telefonicky, alebo e-mailom na poskytnutú e-mailovú adresu, resp. telefónne číslo. Vyplnením údajov a dokončením objednávky je klient oboznámený so spracovaním poskytnutých osobných údajov za účelom vystavenia letenky a služieb s ňou súvisiacich. V prípade uvedenia nepravdivých, resp. neúplných údajov si Pelikán vyhradzuje právo na náhradu akýchkoľvek škôd spôsobených uvedením nepravdivých údajov v plnej výške. V tomto prípade Pelikán nenesie žiadnu zodpovednosť za škody, ktoré by klientovi v dôsledku poskytnutia nepravdivých alebo neúplných údajov vznikli.

7. Pokiaľ sa klient rozhodol zakúpiť ním vybrané letenky nízkonákladových leteckých prepravcov a s nimi súvisiace služby, vyberie si z dostupných spôsobov platby a zvolené služby v príslušnej celkovej sume zaplatí.

8. Nízkonákladoví leteckí prepravcovia spravidla neumožňujú rezerváciu letenky, preto je podmienkou nákupu letenky okamžitá úspešná platba celkovej ceny objednávky uskutočnená v rámci online objednávky ako jej posledný krok.

9. V prípade, že je platba pripísaná na účet spoločnosti Pelikán okamžite pri online objednávke a včas, letenky a s nimi súvisiace služby budú po overení ich dostupnosti u dodávateľov klientovi vystavené/zakúpené a zaslané prostredníctvom elektronickej pošty na v objednávke uvedenú e-

mailovú adresu. Letenky sú zasielané najneskôr 14 dní pred plánovaným odletom.

10. Vo výnimočných prípadoch, kedy môže pri online objednávke dôjsť k technickému výpadku na stránke nízkonákladového prepravcu, alebo ak klient pri online objednávke a ihneď po nej nasledujúcej platbe nedodrží maximálnu dobu, ktorou je limitované uskutočnenie platby, ďalej ak dôjde v priebehu online objednávky k vypredaniu príslušnej cenovej hladiny leteniek, alebo vznikne dôvodné podozrenie, že došlo k zneužitiu platobnej karty, ktorou klient letenky platí apod., klientom zvolené letenky a s nimi súvisiace služby nemusia byť spoločnosťou Pelikán vystavené/zakúpené. V tomto prípade spoločnosť Pelikán klienta čo najskôr kontaktuje, so situáciou ho oboznámi a ponúkne mu možnosti riešenia. V prípade, ak klientovi nevyhovuje ani jedna z ponúkaných alternatív, spoločnosť Pelikán celú obdržanú platbu klientovi vráti späť na účet, z ktorého bola príslušná objednávka leteniek hradená. Klient nemá nárok na náhradu škody, ktorá mu v súvislosti s nevystavením leteniek v dôsledku týchto výnimočných skutočností vznikla.

III. Zmeny, storno a refundácie leteniek nízkonákladových leteckých prepravcov

1. Po vystavení letenky podliehajú všetky zmeny týkajúce sa leteniek nízkonákladových leteckých prepravcov a storno týchto leteniek podmienkam tarifu stanovenými nízkonákladovou leteckou spoločnosťou k danej letenke, s ktorými je klient povinný sa oboznámiť pred úhradou a vystavením letenky. Podmienky sú tiež dostupné počas online objednávky leteniek.

2. Podmienky letenky dodáva priamo nízkonákladový letecký prepravca s výnimkou niektorých nízkonákladových leteckých spoločností výhradne v jazyku anglickom. Nie je možné ich klientovi zobraziť v jazyku slovenskom, alebo inom. V prípade, že klient podmienkam nerozumie, alebo sa mu nezobrazili, odporúčame mu ešte pred úhradou objednávky kontaktovať náš Zákaznícky servis.

3. Podmienky zmeny a storna sú stanovené ku každej letenke osobitne a nie je možné ich zo strany spoločnosti Pelikán ovplyvniť. Letenky nízkonákladových leteckých spoločností sú v zásade nerefundovateľné.

4. Zmeny a storná zo strany klienta na už vystavených letenkách nízkonákladových prepravcov môžu byť spravidla zabezpečené priamo nízkonákladovým leteckým prepravcom, ktorého letenku si klient zakúpil, alebo spoločnosťou Pelikán, podľa toho, ako si klient zvolí. V prípade pochybností sa klient môže obrátiť na Zákaznícky servis spoločnosti Pelikán, kde mu bude možnosť zabezpečenia zmeny či storna overená.

5. Ak má byť zmena či storno vystavenej letenky zabezpečené spoločnosťou Pelikán a týka sa iba jedného cestujúceho, je oprávnený o

túto zmenu či storno požiadať iba tento konkrétny cestujúci. Ak o zmenu alebo storno žiada iná osoba, prípadne sa zmena či storno dotýkajú viacerých osôb uvedených na letenkách, o akékoľvek zmeny na už vystavených letenkách alebo storno už vystavených leteniek pre dotknuté osoby môže žiadať len osoba, ktorá je oprávnená na vykonanie zmeny alebo storna vystavenej letenky, a to vzhľadom na skutočnosť, že je zákonným zástupcom dotknutých osôb alebo je nimi splnomocnená na vykonanie tejto zmeny alebo storna vystavenej letenky alebo jej právo na vykonanie zmeny alebo storna vystavenej letenky vyplýva z pracovnoprávnych predpisov, resp. iných právnych predpisov. Pokiaľ má spoločnosť Pelikán podozrenie alebo sa dozvie o skutočnosti, že uvedené oprávnenie na vykonanie zmeny alebo storna vystavenej letenky od niektorej dotknutej osoby, ktorá je oprávnená využiť letenku a s ňou spojené služby nízkonákladového leteckého prepravcu, táto osoba nemá, spoločnosť Pelikán má právo odoprieť uskutočniť túto zmenu alebo storno vystavenej letenky.

6. Spoločnosť Pelikán si za prípadné zmeny a storná na už vystavených letenkách, ktoré zabezpečuje na žiadosť klienta, účtuje administratívny poplatok, ktorý je účtovaný podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov VOP časť G.

7. Servisný poplatok spoločnosti Pelikán je pri storne leteniek nerefundovateľný, a to ani pokiaľ došlo k zrušeniu či zmene letov zo strany nízkonákladového leteckého prepravcu.

8. Ak spoločnosť Pelikán môže zabezpečiť zmenu na letenkách nízkonákladových leteckých prepravcov a je o zabezpečenie zmeny letu klientom požiadaná v čase kratšom ako 48 hodín pred meneným letom alebo novým letom, na ktorý sa má zmena uskutočniť, je nevyhnutné všetky poplatky spojené s touto zmenou uhradiť spoločnosti Pelikán tak, aby boli na jej účet pripísané najneskôr do termínu splatnosti uvedeného na pokynoch na platbu zaslaných e-mailom. Pokiaľ klient nestihne poplatky uhradiť tak, aby tento termín splnil, zmena nemusí byť spoločnosťou Pelikán uskutočnená. V tom prípade klient môže o zmenu požiadať iba priamo nízkonákladového leteckého prepravcu, ktorý daný let operuje – pokiaľ si klient nie je istý, či bola platba poplatkov spojených so zmenou spoločnosti Pelikán pripísaná včas, informuje sa v spoločnosti Pelikán. Klient nemá nárok na náhradu škody, ktorá mu v súvislosti s nedodržaním termínu splatnosti pre uskutočnenie zmeny na letenkách vznikla.

9. Ak spoločnosť Pelikán môže zabezpečiť storno leteniek nízkonákladových leteckých spoločností a je o storno požiadaná na základe riadne vyplneného, podpísaného a včas doručeného storno formulára prostredníctvom elektronickej pošty na letenky@pelikan.sk alebo písomne na adresu Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika, storno bude uskutočnené podľa podmienok stornovaných leteniek.

10. Ak spoločnosť Pelikán môže zabezpečiť storno leteniek nízkonákladových leteckých spoločností a dôvodom storna letenky je závažný dôvod (napr. úmrtie cestujúceho, jeho blízkej osoby), spoločnosť

Pelikán odporúča, aby klient spolu so storno formulárom doručil tiež podklady uvedené na zaslanom storno formulári (úradne overenú kópiu úmrtného listu, lekársku správu v anglickom jazyku, atď.). Tieto spolu s jeho žiadosťou o storno budú zaslané nízkonákladovému leteckému prepravcovi, ktorý môže prípad individuálne posúdiť a klientovi vrátiť sumu aj nad rámec oficiálnych podmienok. Spoločnosť Pelikán neručí za individuálny postup v daných prípadoch a vrátenie zvýšenej sumy. V prípade, že klient požadované doklady nedodá, Pelikán neručí za to, že u leteckej spoločnosti bude o individuálne posúdenie žiadané.

11. Po doručení kompletných podkladov pre storno letenky (storno formulára, prípadne zdravotnej správy v anglickom jazyku, úmrtného listu a i.) prebehne administratívne spracovanie v rámci spoločnosti Pelikán a u nízkonákladového leteckého prepravcu. Nízkonákladový letecký prepravca spravidla poukáže refundovanú sumu spoločnosti Pelikán. Klientovi bude prostredníctvom elektronickej pošty zaslaný dobropis. Termín úplného uskutočnenia refundácie je podmienený konaním tohto prepravcu, vo všeobecnosti trvá celý proces približne 2 mesiace. V prípade, že klient žiada o individuálne posúdenie zo závažných dôvodov a dodá potrebné podklady, vybavenie storna môže trvať aj niekoľko mesiacov. Spoločnosť Pelikán nemá možnosť zásadným spôsobom ovplyvniť dĺžku trvania tohto procesu.

12. V prípade, že klient stornuje letenku, ktorá bola hradená platobnou kartou, , bude storno letenky spracované až po úhrade príslušného storno poplatku zo strany klienta Pelikánu podľa Sadzobníka poplatkov.

13. Nízkonákladový letecký prepravca má na úpravy svojho letového poriadku nárok na základe prepravných podmienok, s ktorými bol klient povinný oboznámiť sa pred úhradou a vystavením letenky, je však povinný cestujúcich o týchto zmenách včas informovať. V prípade, že sa nízkonákladový letecký prepravca rozhodne zmeniť svoj letový plan a táto skutočnosť má za následok zmeny v letenke zakúpenej klientom, klient je informovaný zo strany tohto prepravcu alebo zo strany spolocnosti Pelikán a sú mu ponúknuté alternatívy. Spoločnosť Pelikán nemusí byť informovaná o všetkých zmenách v úpravach letového poriadku nízkonákladového leteckého prepravcu, ktoré majú dopad na konkrétne letenky a v týchto prípadoch nezodpovedá za včasnosť a presnosť informovania. Spoločnosť Pelikán tieto zmeny nevie v žiadnom prípade ovplyvniť a nezodpovedá za prípadné škody spôsobené klientovi, ktoré boli zapríčinené takýmito zmenami v zakúpených letenkách. Zodpovedá za ne plne príslušný nízkonákladový letecký prepravca. Informácie o spoločných pravidlách systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov ustanovených Európskym parlamentom a Radou Európskej únie sa dozviete na tel. čísle 00 800 67891011 alebo vo viacerých jazykoch tu: https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_en

IV. Ďalšie voliteľné služby k letenkám nízkonákladových leteckých prepravcov

1. Voliteľné služby sú dodatočné služby súvisiace s letmi, ktoré sú ponúkané vybranými nízkonákladovými leteckými prepravcami a/alebo akoukoľvek inou treťou stranou, napr. batožina do podpalubia, výber uprednostneného miesta, prioritný nástup na palubu, asistencia pre imobilných cestujúcich, preprava športového náradia apod. Poplatok za poskytovanie voliteľných služieb nie je zahrnutý v cene letenky. Pelikán nemôže zabezpečenie týchto služieb garantovať a nie je ich vybavenie povinný poskytnúť. Po individuálnej dohode je však možné poskytnúť asistenciu pri vybavovaní týchto služieb za poplatok, ktorý bude klientovi individuálne vypočítaný v závislosti od konkétnej služby, nízkonákaldového leteckého prepravcu, dátumov letu, destinácií atď. Klient je povinný dodať všetky podklady vyžiadané nízkonákladovým leteckým prepravcom vo vlastnom záujme o zabezpečenie volieľnej služby.

2. Nízkonákladoví leteckí prepravcovia spravidla neumožňujú klientovi vopred požiadať o špeciálny druh jedla, keďže v cene letenky nie sú jedlo ani nápoje počas letu zahrnuté a je ich možné zakúpiť iba za poplatky stanovené týmto prepravcom priamo na palube konkrétneho letu.

3. Nízkonákladoví leteckí prepravcovia v zásade neprepravujú zvieratá, výnimku môžu tvoriť asistenčné psi a iné zvieratá špecifikované konkrétnym prepravcom v prepravných podmienkach.

4. Klientovi odporúčame skontrolovať si časy odletov na vystavenej letenke priamo u nízkonákladového leteckého prepravcu alebo na tel. č. +421 2 5464 9494 počas otváracích hodín zákazníckeho servisu, a to 3 dni pred každým plánovaným odletom pre prípad, že by prepravca lety zmenil alebo zrušil. Mimo otváracích hodín zákazníckeho servisu je lety možné overiť priamo u konkrétneho prepravcu.

V. Špeciálne podmienky pre letenky nízkonákladových prepravcov Wizzair, Ryanair a Laudamotion

1. V prípade leteniek nízkonákladového leteckého prepravcu Wizzair majú tieto podmienky aplikačnú prednosť pred ostatnými podmienkami týchto VOP. Ak nie je niektorá oblasť upravená, na letenky sa vzťahujú príslušné všeobecné ustanovenie pre letenky nízkonákladových leteckých prepravcov, prípadne ďalšie príslušné časti týchto VOP.

2. Ak klient objednáva online letenky Wizzair pre 2 a viac osôb a dátum odletu je minimálne 60 dní odo dňa objednávky, stačí, ak pri online objednávke zadá iba meno a priezvisko jedného z cestujúcich, ktorý v dobe letu dosiahne vek minimálne 16 rokov. V takejto objednávke je okrem batožiny možné okamžite zahrnúť aj iné doplnkové letenkové služby, konkrétne priority boarding a seating, ale aj služby Prémiového zákaznického servisu a poistenie leteniek. Ak klient takúto objednávku uhradí, objednávka bude dokončená. Mená a priezviská zvyšných

cestujúcich musí klient dodať do Pelikánom stanovenej doby od úspešnej úhrady objednávky. O dobe, dokedy má klient dodať mená a priezviská zvyšných cestujúcich, je klient vždy informovaný počas objednávky a odoslaním objednávky s ňou súhlasí. Za týchto podmienok má klient garantovanú cenu leteniek. Poistná zmluva bude klientovi zaslaná po dodaní zvyšných mien a priezvisk cestujúcich.

3. Až do dodania mena a priezviska všetkých cestujúcich môže klient celú objednávku stornovať, pričom pri storne mu bude vrátená suma zaplatená za objednávku týchto leteniek znížená o poplatok Pelikánu pri stornovaní podľa Sadzobníka poplatkov týchto VOP. Taktiež klient môže do tejto istej doby zmeniť meno a priezvisko už v objednávke zadaného cestujúceho, a to bez akéhokoľvek poplatku.

4. Ak klient meno a priezvisko zvyšných cestujúcich do 48 hodín od úhrady objednávky leteniek Pelikánu nedodá, Pelikán klientovi negarantuje cenu leteniek uvedenú v objednávke a klient musí v prípade zvýšenia ceny leteniek buď rozdiel doplatiť alebo môže letenky stornovať, avšak za podmienok Pelikánu. Všetky doplnkové letenkové služby a poistenie sú naviazané na objednávku leteniek.

5. Špeciálne služby (ako je preprava zvieraťa, hudobného nástroja, športového náradia apod.) je možné doobjednať až potom, ako klient dodal mená a priezviská všetkých cestujúcich, pre ktorých sú objednané letenky určené, a tieto boli dodané včas, teda do 48 hodín od úhrady objednávky. Pri neskoršej úhrade je možné špeciálne služby objednať až potom, ako Pelikán potvrdí, že cena leteniek sa nezmenila, prípadne po doplatení rozdielu klientom v prípade zvýšenej ceny objednaných leteniek.

IV. Všeobecné zmluvné podmienky pre predaj Multicity leteniek

1. Multicity letenky – letenky označené ako „Multicity letenky" je súbor viacerých samostatných leteniek (bližšie definovaných v časti A Všeobecné zmluvné podmienky pre predaj leteniek, čl. I. Definície), pričom klient uzatvára jednotlivé zmluvy o preprave s každým z dotknutých leteckých spoločností uvedených na Multicity letenkách zvlášť. Každá prepravná zmluva obsiahnutá v Multicity letenkách sa riadi vlastnými tarifnými a zmluvnými podmienkami jednotlivých leteckých spoločností, ktorých lety Multicity letenky obsahujú. Multicity letenky môžu obsahovať ako lety nízkonákladových leteckých prepravcov, ako aj ostatných, tzv. klasických leteckých prepravcov, prípadne ich kombináciu. Multicity letenky vznikajú použitím unikátnej technológie kombinácie letov, ktoré bežné letecké spoločnosti neponúkajú a sú v objednávke vždy označené ako „Multicity letenky".

2. Táto časť VOP predstavuje špeciálnu úpravu podmienok pre objednávku, predaj Multicity leteniek, práva a povinnosti cestujúcich, ktoré si tieto letenky zakúpili, postpredajný servis Pelikánu, zmeny, storno. V prípadoch neupravených týmito tarifnými podmienkami sa

primerane, vzhľadom na špecifiká Multicity leteniek, použijú ostatné časti Všeobecné obchodné podmienky, predovšetkým ich ustanovenia týkajúce sa leteniek (napr. časť A, časť E, časť F apod.)

3. Klient berie na vedomie, že pre zmluvný vzťah medzi ním a konkrétnym prepravcom zabezpečujúcim jednotlivý let, ktorý je obsahom Multicity leteniek, budú aplikované špecifické zmluvné podmienky konkrétneho prepravcu. Je povinnosťou cestujúceho sa s nimi zoznámiť skôr ako dôjde k uzavretiu zmluvy o preprave medzi ním a konkrétnym prepravcom – Pelikán mu tieto podmienky poskytne. V prípade, že Multicity letenky obsahujú lety zabezpečované viacerými prepravcami, je cestujúci povinný sa oboznámiť s podmienkami všetkých prepravcov, ktorých lety Multicity letenky obsahujú.

4. Multicity letenky nie je možné vyhľadať online prostredníctvom vyhľadávača na portáli Pelikan.sk, ich objednávka prebieha výhradne offline, prostredníctvom Zákazníckeho servisu. Ponuka Multicity leteniek však môže byť prostredníctvom portálu online propagovaná. Nie je možné zaručiť ponuku Multicity leteniek na každé klientom zvolené letecké spojenie. Klient si môže vybrať iba z ponuky aktuálne dostupných Multicity leteniek. Na základe objednávky a úhrady ceny Multicity leteniek klient žiada Pelikán o sprostredkovanie uzatvorenia zmluvy o preprave medzi cestujúcimi uvedenými v objednávke a vybranými leteckými spoločnosťami. Každá jednotlivá zmluva o preprave je uzatvorená až akceptáciou ponuky na jej uzatvorenie na strane konkrétnej leteckej spoločnosti. Vzhľadom na charakter Multicity leteniek a kombinácie letov viacerých leteckých spoločností, ktoré nie sú navzájom v rezervačných systémoch previazané, si Pelikán vyhradzuje právo všeobecnú ponuku Multicity leteniek zmeniť či zrušiť v prípade, že dôjde k zmene ponuky na strane niektorej leteckej spoločnosti. Pelikán tiež negarantuje akceptáciu ponuky na uzatvorenie prepravnej zmluvy zo strany leteckých spoločností. V takýchto prípadoch Pelikán klienta informuje a pokúsi sa mu ponúknuť alternatívne možnosti. Ak klient uhradil cenu Multicity leteniek a nevyhovuje mu žiadna z ponúknutých alternatív, Pelikán klientovi vráti ním uhradené finančné prostriedky a ku kúpe Multicity leteniek nedôjde.

5. Po úspešnom uzatvorení všetkých prepravných zmlúv, ktoré Multicity letenky zahŕňajú, sú klientovi vygenerované rezervačné čísla jednotlivých leteniek, pod ktorými budú u prepravcov aj v Pelikáne evidované. Klientovi budú tieto rezervačné čísla na ním uvedenú mailovú adresu odoslané v rámci daňového dokladu spolu s ďalšími dokumentmi, a to najneskôr v najbližší pracovný deň Zákazníckeho servisu Pelikánu, po včasnom pripísaní finančných prostriedkov za objednávku Multicity leteniek na účet Pelikánu.

6. Klient je povinný zaslať Pelikánu tzv. APIS údaje (viď definícia v časti A čl. I. bod 11. týchto VOP) týkajúce sa každého cestujúceho na Multicity letenkách, a to najneskôr 3 dni pred odletom. V prípade, že sú Multicity letenky zakúpené menej ako 3 dni pred odletom, je klient povinný zaslať Pelikánu tieto údaje ihneď po obdržaní rezervačných čísiel jednotlivých leteniek prostredníctvom elektronickej pošty.

7. V prípade leteniek, pri ktorých by bol airport check-in spojený s poplatkom, Pelikán zašle klientovi palubné lístky (boarding passy) prostredníctvom elektronickej pošty tak, aby ich najneskôr 12 hodín pred každým odletom mohol klient pre všetkých cestujúcich vytlačiť a preukázať sa nimi na letisku. Pokiaľ letecká spoločnosť pre konkrétne letenky nespoplatňuje airport check-in, Pelikán zašle klientovi v rovnakom časovom termíne elektronické letenky, ktoré však nie sú palubným lístkom a cestujúci si check-in pre príslušné lety vykonajú na letisku. Ak klient včas nezašle Pelikánu kompletné a správne APIS údaje všetkých cestujúcich, nielenže nebude možné, aby zaňho Pelikán vykonal online check-in, s čím môže byť spojené spoplatnenie airport check-inu, ale vystavuje sa tiež riziku, že cestujúcim letecká spoločnosť odmietne nástup na palubu bez poskytnutia náhradného letu či refundácie, a navyše mu aj zruší časť alebo celý zvyšok letov na Multicity letenkách, a to bez nároku na vrátenie peňazí za nevyužité lety či náhradu škody.

8. Keďže všetky Multicity letenky tvorí niekoľko separátnych zmlúv o preprave s rozdielnymi leteckými spoločnosťami a rozdielnym obsahom, v prípade záujmu o zmenu konkrétnych letov, či ich stornovanie, sa každá zmluva riadi svojimi zmluvnými podmienkami v závislosti od leteckej spoločnosti a podmienok jej tarifnej triedy. V prípade pochybností sa klient môže obrátiť na Pelikán, ktorý mu ním požadovanú zmenu (času letu/dátumu letu/destinácie/mena či priezviska cestujúceho/triedy apod.) a jej uskutočniteľnosť overí spolu s výškou poplatku za zmenu. Pelikán si v prípade realizovania zmeny Multicity leteniek na základe žiadosti klienta účtuje poplatok podľa Sadzobníka uvedeného v časti G týchto VOP. Taktiež sa klient môže obrátiť na Pelikán v prípade, ak si želá stornovať niektorý z letov na Multicity letenkách, prípadne všetky, a Pelikán mu podľa podmienok leteckých spoločností overí, aká suma sa mu v prípade storna letov vráti. Pelikán si v prípade realizovania storna Mutlicity leteniek na základe žiadosti klienta účtuje poplatok podľa Sadzobníka uvedeného v časti G týchto VOP.

9. Rozmery, váha a počet kusov a druh prepravovanej batožiny zahrnutej v jednotlivých prepravných zmluvách, ktoré tvoria Multicity letenky, sa môžu líšiť a klient je povinný rešpektovať podmienky jednotlivých leteckých spoločností, vrátane poplatkov za prekročenie váhy/rozmerov /počtu kusov či druhu prepravovanej batožiny. Každý letecký prepravca, ktorý zabezpečuje let obsiahnutý v Multicity letenkách, si môže účtovať poplatky za dodatočné služby, ktoré nie sú zahrnuté v klientom uhradenej cene prepravnej zmluvy, čo je okrem batožiny napr. výber preferovaného miesta na sedenie, občerstvenie a pod. Tieto služby sú voliteľné, nie sú preto súčasťou ceny, ktorú nám cestujúci za Multicity letenky uhradil. Nie je zaručené, že každá letecká spoločnosť povoľuje zabezpečenie požadovanej dodatočnej služby podľa priania cestujúceho. Odporúčame žiadať o pridanie týchto služieb v dostatočnom predstihu, a to najneskôr 72 hodín pred odletom, ku ktorému si klient želá voliteľnú službu pridať. V prípade, že o voliteľnú službu zažiada neskôr, nemusí byť jeho požiadavka z našej strany včas spracovaná a o službu bude môcť požiadať až na letisku pred odletom, kde ju v prípade akceptácie zo strany leteckej spoločnosti aj uhradí. Cestujúci berie na vedomie, že v cene Multicity leteniek nie sú zahrnuté okrem základnej ceny všetkých leteniek do cieľovej destinácie ďalšie poplatky, ktoré

cestujúcemu môžu vzniknúť v priebehu prepravy do cieľovej destinácie (najmä poplatky za transfery po letiskách, vízové poplatky, poplatky za nadštandardné služby, a pod.).

10. V niektorých prípadoch nadväzujúcich letov, ktoré sú obsahom Multicity leteniek, je doprava do cieľovej destinácie zabezpečovaná tak, že pre každý jednotlivý let na trase do cieľovej destinácie jednotlivých smerov dostane cestujúci palubný lístok, ktorý inak predstavuje samostatnú letenku. V takom prípade berie klient na vedomie, že:

a) každá jednotlivá časť cesty (každý jednotlivý let) môže podliehať odlišným pravidlám, najmä ak je realizovaná iným vybraným prepravcom;

b) ak bude cestujúci chcieť nevyužiť niektorý z jednotlivých letov na Multicity letenkách, môže spravidla ostatné lety využiť bez ďalších poplatkov a sankcií. Táto možnosť sa však nemusí vzťahovať na klasických (iných ako nízkonákladových) leteckých prepravcov, ktorí majú v Multicity letenkách zahrnutých viacero letov. V prípade, že cestujúci plánuje nevyužiť niektorý z letov na Multicity letenkách, je povinný si overiť využiteľnosť ďalších letov na Multicity letenkách v Pelikáne, inak môže dôjsť k tomu, že mu letecká spoločnosť zruší časť alebo celý zvyšok letov na Multicity letenkách, a to bez nároku na vrátenie peňazí za nevyužité lety či náhradu škody;

c) pri prestupe medzi jednotlivými letmi je spravidla nutné vyzdvihnúť si zapísanú batožinu (tzv. checked baggage) a znovu ju nechať odbaviť na príslušnom pulte pre ďalší let, keďže sa pri letoch Multicity leteniek spravidla nejedná o obyčajný prestupný let, ale o využitie samostatného nového letu, v niektorých prípadoch aj u iného vybraného prepravcu. Odporúčame si preto ešte vopred overiť v Pelikáne povinnosť vyzdvihnutia batožiny pre jednotlivé lety na Multicity letenkách.

11. V rámci spolupráce so spoločnosťou APRA, s.r.o. (ďalej ako „APRA") Pelikán ponúka služby tejto spoločnosti kMulticity letenkám, a to v podobe odbornej asistencie pri získaní odškodného od leteckej spoločnosti v prípade, že by klientovi vznikol nárok podľa Nariadenia Európskeho Parlamentu aRady č. 261/2004, v platnom znení (ďalej ako „Nariadenie 261/2004), pri meškaní letu, jeho zrušení, presmerovaní, nesprávneho zaradenia pasažiera do nižšej letovej triedy atď. Každý klient, ktorý si zakúpi Multicity letenky, má automaticky nárok na pomoc od APRA v prípade, že nastane niektorá zo situácii, s ktorou je podľa Nariadenia 261/2004 spojené s nárokom klienta ako cestujúceho na odškodnenie. Je na klientovom rozhodnutí, či využije služby APRA, ak k takejto situácii dôjde a udelí jej v tejto záležitosti plnú moc. Ak sa klient rozhodne služby APRA využiť, zmluvný vzťah sa riadi Všeobecnými obchodnými podmienkami APRA. V prípade, že je úprava v rozpore s VOP Pelikánu, aplikačnú prednosť majú v príslušnej oblasti VOP Pelikánu. Pokiaľ sa APRA nepodarí klientov nárok vymôcť, klient za služby neplatí, pretože vtedy je služba poskytovaná bez nároku na spracovateľský poplatok. APRA si svoj spracovateľský poplatok, ktorý predstavuje 20% z celkovej výšky získaného odškodnenia, odráta z celkovej vymoženej sumy len v prípade, ak bolo získanie odškodnenia pre klienta úspešné.

V. Všeobecné zmluvné podmienky pre predaj Kombinovaných leteniek

1.Kombinované letenky – súbor viacerých samostatných leteniek (bližšie definovaných v časti A Všeobecné zmluvné podmienky pre predaj leteniek, čl. I. Definície), ktorý nie je označený ako „Multicity letenky", a ktoré tvoria jednu cestu, pričom klient uzatvára jednotlivé zmluvy o preprave s každým z dotknutých leteckých spoločností uvedených na letenkách zvlášť. Každá prepravná zmluva obsiahnutá v Kombinovaných letenkách sa riadi vlastnými tarifnými a zmluvnými podmienkami jednotlivých leteckých spoločností, ktorých lety tieto letenky obsahujú. Môžu obsahovať ako lety nízkonákladových leteckých prepravcov, tak aj ostatných, tzv. klasických leteckých prepravcov, prípadne ich kombináciu. Kombinované letenky vznikajú použitím unikátnej technológie kombinácie letov, ktoré bežné letecké spoločnosti neponúkajú.

2. Táto časť VOP predstavuje špeciálnu úpravu podmienok pre objednávku, predaj Kombinovaných leteniek, práva a povinnosti cestujúcich, ktoré si tieto letenky zakúpili, postpredajný servis Pelikánu, zmeny, storno. V prípadoch neupravených týmito tarifnými podmienkami sa primerane, vzhľadom na špecifiká týchto leteniek, použijú ostatné časti Všeobecné obchodné podmienky, predovšetkým ich ustanovenia týkajúce sa leteniek (napr. časť A, časť E, časť F apod.)

3. Klient berie na vedomie, že pre zmluvný vzťah medzi ním a konkrétnym prepravcom zabezpečujúcim jednotlivý let, ktorý je obsahom týchto leteniek, budú aplikované špecifické zmluvné podmienky konkrétneho prepravcu. Je povinnosťou cestujúceho sa s nimi zoznámiť skôr ako dôjde k uzavretiu zmluvy o preprave medzi ním a konkrétnym prepravcom – Pelikán mu tieto podmienky poskytne. V prípade, že tieto letenky obsahujú lety zabezpečované viacerými prepravcami, je cestujúci povinný sa oboznámiť s podmienkami všetkých prepravcov, ktorých lety letenky obsahujú.

4. Kombinované letenky je možné vyhľadať online prostredníctvom vyhľadávača na portáli Pelikan.sk, a to prostredníctvom štandardného vyhľadávača na domovskej stránke aj kalendárov v časti Akciové letenky. Nie je možné zaručiť ponuku Kombinovaných leteniek na každé klientom zvolené letecké spojenie. Klient si môže vybrať iba z ponuky aktuálne dostupných Kombinovaných leteniek. Na základe objednávky a úhrady ceny týchto leteniek klient žiada Pelikán o sprostredkovanie uzatvorenia zmluvy o preprave medzi cestujúcimi uvedenými v objednávke a vybranými leteckými spoločnosťami. Každá jednotlivá zmluva o preprave je uzatvorená až akceptáciou ponuky na jej uzatvorenie na strane konkrétnej leteckej spoločnosti. Vzhľadom na charakter týchto leteniek a kombinácie letov viacerých leteckých spoločností, ktoré nie sú navzájom v rezervačných systémoch previazané, si Pelikán vyhradzuje právo všeobecnú ponuku týchto leteniek zmeniť či zrušiť v prípade, že dôjde k zmene ponuky na strane niektorej leteckej spoločnosti. Pelikán tiež negarantuje akceptáciu ponuky na uzatvorenie prepravnej zmluvy zo

strany leteckých spoločností. V takýchto prípadoch Pelikán klienta informuje a pokúsi sa mu ponúknuť alternatívne možnosti. Ak klient uhradil cenu týchto leteniek a nevyhovuje mu žiadna z ponúknutých alternatív, Pelikán klientovi vráti ním uhradené finančné prostriedky a ku kúpe Kombinovaných leteniek nedôjde.

5. Po úspešnom uzatvorení všetkých prepravných zmlúv, ktoré Kombinované letenky zahŕňajú, sú klientovi vygenerované rezervačné čísla jednotlivých leteniek, pod ktorými budú u prepravcov aj v Pelikáne evidované. Klientovi budú tieto rezervačné čísla na ním uvedenú mailovú adresu odoslané v rámci daňového dokladu a e-tickete spolu s ďalšími dokumentmi.

6.Klient má možnosť vybrať si ku Kombinovaným letenkám Prémiový asistenčný servis, ktorý zahŕňa tieto doplnkové služby súvisiace s objednanou leteckou prepravou:

a) Predĺžená doba kontaktovania ZS prostredníctvom volacieho tlačidla (podrobne v časti D, čl. IX. ods. 1. písm. a);

b) 100% zľava zo servisného poplatku Pelikánu za online check-in, ak ho letecká spoločnosť na danom lete povoľuje (podrobne v časti D, čl. IX. ods. 1. písm. c).

7. Ak si klient ku Kombinovaným letenkám objednal doplnkovú službu Prémium asistenčné služby, je povinný zaslať Pelikánu tzv. APIS údaje (viď definícia v časti A čl. I. bod 11. týchto VOP) týkajúce sa každého cestujúceho na týchto letenkách, a to najneskôr 3 dni pred odletom. V prípade, že sú letenky zakúpené menej ako 3 dni pred odletom, je klient povinný zaslať Pelikánu tieto údaje ihneď po obdržaní rezervačných čísiel jednotlivých leteniek prostredníctvom elektronickej pošty. V prípade leteniek, pri ktorých by bol airport check-in spojený s poplatkom, Pelikán zašle klientovi palubné lístky (boarding passy) prostredníctvom elektronickej pošty tak, aby ich najneskôr 12 hodín pred každým odletom mohol klient pre všetkých cestujúcich vytlačiť a preukázať sa nimi na letisku. Pokiaľ letecká spoločnosť pre konkrétne letenky nespoplatňuje airport check-in, Pelikán zašle klientovi v rovnakom časovom termíne elektronické letenky, ktoré však nie sú palubným lístkom a cestujúci si check-in pre príslušné lety vykonajú na letisku. Klient je povinný zaslať APIS údaje Pelikánu aj keď Kombinované letenky obsahujú let iného ako nízkonákladového prepravcu. Ak klient včas nezašle Pelikánu kompletné a správne APIS údaje všetkých cestujúcich, nielenže nebude možné, aby zaňho Pelikán vykonal online check-in, s čím môže byť spojené spoplatnenie airport check-inu, ale vystavuje sa tiež riziku, že cestujúcim letecká spoločnosť odmietne nástup na palubu bez poskytnutia náhradného letu či refundácie, a navyše mu aj zruší časť alebo celý zvyšok letov na letenkách, a to bez nároku na vrátenie peňazí za nevyužité lety či náhradu škody.

8. Keďže všetky Kombinované letenky tvorí niekoľko separátnych zmlúv o preprave s rozdielnymi leteckými spoločnosťami a rozdielnym obsahom, v prípade záujmu o zmenu konkrétnych letov, či ich stornovanie, sa každá zmluva riadi svojimi zmluvnými podmienkami v závislosti od leteckej

spoločnosti a podmienok jej tarifnej triedy. V prípade pochybností sa klient môže obrátiť na Pelikán, ktorý mu ním požadovanú zmenu (času letu/dátumu letu/destinácie/mena či priezviska cestujúceho/triedy apod.) a jej uskutočniteľnosť overí spolu s výškou poplatku za zmenu. Pelikán si v prípade realizovania zmeny leteniek na základe žiadosti klienta účtuje poplatok podľa Sadzobníka uvedeného v časti G týchto VOP. Taktiež sa klient môže obrátiť na Pelikán v prípade, ak si želá stornovať niektorý z letov, prípadne všetky, a Pelikán mu podľa podmienok leteckých spoločností overí, aká suma sa mu v prípade storna letov vráti. Pelikán si v prípade realizovania storna leteniek na základe žiadosti klienta účtuje poplatok podľa Sadzobníka uvedeného v časti G týchto VOP. V prípade storna/zmeny niektorého z letov zahrnutého v Kombinovaných letenkách sa bude Pelikán snažiť poskytnúť klientovi vhodnú alternatívu prepravy. Ak s ňou klient nebude súhlasiť, a bude chcieť zvyšnú letenku alebo letenky stornovať, z dôvodu, že Kombinované letenky tvorí niekoľko separátnych prepravných zmlúv, bude zvyšná časť cesty refundovaná iba podľa podmienok jednotlivých prepravcov, ktoré zvyšné lety operujú, a to aj v prípade, že k zrušeniu/zmene došlo z dôvodu na strane leteckého prepravcu.

9. Rozmery, váha a počet kusov a druh prepravovanej batožiny zahrnutej v jednotlivých prepravných zmluvách, ktoré tvoria Kombinované letenky, sa môžu líšiť a klient je povinný rešpektovať podmienky jednotlivých leteckých spoločností, vrátane poplatkov za prekročenie váhy/rozmerov /počtu kusov či druhu prepravovanej batožiny. Pelikán pri objednávke aj po jej dokončení uvádza vždy najprísnejšie podmienky pre prepravu batožiny, ktorá je platná pre niektorý zo zahrnutých letov v klientom vybraných letenkách. Každý letecký prepravca, ktorý zabezpečuje let na týchto letenkách, si môže účtovať poplatky za dodatočné služby, ktoré nie sú zahrnuté v klientom uhradenej cene prepravnej zmluvy, čo je okrem batožiny napr. výber preferovaného miesta na sedenie, občerstvenie a pod. Tieto služby sú doplnkové a voliteľné, nie sú preto súčasťou základnej ceny, ktorú cestujúci za letenky uhradil. Nie je zaručené, že každá letecká spoločnosť povoľuje zabezpečenie požadovanej dodatočnej služby podľa priania cestujúceho. Odporúčame žiadať o pridanie týchto služieb v dostatočnom predstihu, a to najneskôr 72 hodín pred odletom, ku ktorému si klient želá voliteľnú službu pridať. V prípade, že o voliteľnú službu zažiada neskôr, nemusí byť jeho požiadavka zo strany Pelikánu včas spracovaná a o službu bude môcť požiadať až na letisku pred odletom, kde ju v prípade akceptácie zo strany leteckej spoločnosti aj uhradí. Cestujúci berie na vedomie, že v cene Kombinovaných leteniek nie sú zahrnuté okrem základnej ceny všetkých leteniek do cieľovej destinácie ďalšie poplatky, ktoré cestujúcemu môžu vzniknúť v priebehu prepravy do cieľovej destinácie (najmä poplatky za transfery po letiskách, vízové poplatky, poplatky za nadštandardné služby, a pod.).

10. V niektorých prípadoch nadväzujúcich letov, ktoré sú obsahom Kombinovaných leteniek, je doprava do cieľovej destinácie zabezpečovaná tak, že pre každý jednotlivý let na trase do cieľovej destinácie jednotlivých smerov dostane cestujúci palubný lístok, ktorý inak predstavuje samostatnú letenku. V takom prípade berie klient na vedomie, že:

a) každá jednotlivá časť cesty (každý jednotlivý let) môže podliehať odlišným pravidlám, najmä ak je realizovaná iným vybraným prepravcom;

b) ak bude cestujúci chcieť nevyužiť niektorý z jednotlivých letov na letenkách, môže spravidla ostatné lety využiť bez ďalších poplatkov a sankcií. Táto možnosť sa však nemusí vzťahovať na klasických (iných ako nízkonákladových) leteckých prepravcov, ktorí majú v letenkách zahrnutých viacero letov. V prípade, že cestujúci plánuje nevyužiť niektorý z letov na Kombinovaných letenkách, je povinný si overiť využiteľnosť ďalších letov v Pelikáne, inak môže dôjsť k tomu, že mu letecká spoločnosť zruší časť alebo celý zvyšok letov na letenkách, a to bez nároku na vrátenie peňazí za nevyužité lety či náhradu škody;

c) pri prestupe medzi jednotlivými letmi je spravidla nutné vyzdvihnúť si zapísanú batožinu (tzv. checked baggage) a znovu ju nechať odbaviť na príslušnom pulte pre ďalší let, keďže sa pri letoch týchto leteniek spravidla nejedná o obyčajný prestupný let, ale o využitie samostatného nového letu, v niektorých prípadoch aj u iného vybraného prepravcu. Odporúčame si preto ešte vopred overiť v Pelikáne povinnosť vyzdvihnutia batožiny pre jednotlivé lety na letenkách.

VI. Letenky čiastočne alebo úplne hradené voucherom za zrušenú cestu

Táto časť VOP predstavuje špeciálnu úpravu podmienok pre objednávku a predaj leteniek úplne alebo čiastočne hradených Voucherom za zrušenú cestu. V prípadoch neupravených týmito podmienkami sa primerane použijú ostatné ustanovenia týchto VOP v časti A. Všeobecné zmluvné podmienky pre predaj leteniek.

Za účelom využitia Vouchera za zrušenú cestu (bližšie špecifikované v časti D VIII a bod 2. týchto VOP**) spoločnosť Pelikán poskytuje možnosť vytvorenia objednávky na lety leteckej spoločnosti, na nákup ktorej produktov je Voucher za zrušenú cestu určený, prostredníctvom portálu pelikan.sk.

Konkrétne podmienky a možnosti využitia Vouchera za zrušenú cestu sú viazané na podmienky, ktoré stanovuje letecká spoločnosť, na nákup produktov ktorej je určený.

Objednávku klient vytvára štandardným spôsobom a počas vytvárania objednávky na konkrétne lety má klient k dispozícií podmienky dopravy tzv. rules. Ak sa v prípade úhrady Voucherom za zrušenú cestu budú podmienky dopravy konkrétnej letenky líšiť od tých, ktoré mal klient k dispozícií v procese vytvárania objednávky, Pelikán zašle na email klienta nové podmienky dopravy platné pre zvolenú letenku. V prípade záujmu o podrobnejšie informácie k podmienkam dopravy pri úhrade Voucherom za zrušenú cestu odporúčame kontaktovať náš zákaznícky servis.

Pokiaľ nedôjde k potvrdeniu rezervácie produktov uvedených v objednávke v čase vytvorenia objednávky po zvolení spôsobu platby Voucherom za zrušenú cestu, požiadavka klienta na objednávku produktov bude individuálne preverovaná s leteckou spoločnosťou ešte pred zakúpením objednaných služieb a produktov vzhľadom na zabezpečenie splnenia podmienok a možností využitia Vouchera za zrušenú cestu.

Pokiaľ klient zmení spôsob platby na platbu Voucherom za zrušenú cestu až po odoslaní potvrdenia o vytvorení rezervácie, táto rezervácia produktov uvedených v objednávke môže byť dodatočne zrušená.

Po preverení požiadavky klienta a podmienok využitia Vouchera za zrušenú cestu Pelikán zašle na email klienta podmienky dopravy platné pre letenku hradenú čiastočne alebo úplne voucherom za zrušenú cestu. Voucher za zrušenú cestu nie je možné použiť na zaplatenie servisného poplatku, či iného poplatku Pelikána, ani na cestovné poistenie apod. Po odpočítaní úhrady voucherom za zrušenú cestu bude klientovi vyčíslená suma doplatku pre úhradu iným dostupným spôsobom platby (bližšie špecifikované v časti E II bod 1. týchto VOP).

V prípade, že klient vyjadrí súhlas so zaslanými podmienkami dopravy, Pelikán vynaloží všetku snahu na zabezpečenie klientom objednaných produktov a služieb. V prípade, že sa zaslané podmienky dopravy zhodujú s tými, čo mal klient k dispozícií počas vytvárania objednávky na stránke, tak vykonanie úhrady objednávky sa považuje za klientov súhlas. Zmluva je uzatvorená až vystavením/zakúpenim letenky u konkrétneho leteckého prepravcu, o čom je klient informovaný prostredníctvom elektronickej pošty. Aktuálne podmienky tejto zmluvy sa nachádzajú priamo na stránkach konkrétneho prepravcu. Spoločnosť Pelikán v zásade v tomto procese vystupuje len ako platobné miesto, v ktorom klient odovzdá Pelikánu celkovú kúpnu cenu letenky, a následne Pelikán hradí cenu leteckému prepravcovi, ktorého služby si klient zvolil. Za prípadné škody spôsobené klientovi z dôvodu neuskutočnenia prepravy zavineného leteckou spoločnosťou alebo inou stranou spoločnosť Pelikán nezodpovedá. Je za ne plne zodpovedná letecká spoločnosť ako letecký prepravca.

V prípade, že klient s aktuálnymi podmienkami dopravy nevyjadrí súhlas, bude klientovi refundovaná plne uhradená suma použitým spôsobom úhrady.

Až do momentu odoslania potvrdenia o zakúpení letenky nie je klientovi garantované uzatvorenie prepravnej zmluvy na vybrané spojenie ani jeho cena, ktorá sa môže zmeniť.

späť na začiatok

B. VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY PRE PREDAJ ZÁJAZDOV A SPOJENÝCH SLUŽIEB CESTOVNÉHO RUCHU

I. Definície

1. CK – cestovná kancelária

2. CK Pelikán – obchodná spoločnosť pelicantravel.com s.r.o., cestovná kancelária, so sídlom Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 897 821, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 32895/B

3. Cestujúci - fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne.

4. Zákon o zájazdoch - zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

5. Zmluva o zájazde - riadne uzatvorená zmluva medzi CK a cestujúcim, ktorej predmetom je obstaranie zájazdu za dohodnutú cenu. Za riadne uzatvorenú zmluvu o zájazde cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná zmluva o zájazde jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom. Súčasťou zmluvy o zájazde sú tieto Všeobecné obchodné podmienky a všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od CK obdrží alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu vrátane podrobnejších informácií o zájazde, pobyte alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle www.pelikan.sk.

II. Úvodné ustanovenia

1. CK Pelikán prevádzkuje na doméne https://www.pelikan.sk/sk/deals/list informačný systém zobrazujúci informácie o vybraných aktuálne dostupných službách cestovného ruchu. Na služby, ktoré sú v zmysle Zákona o zájazdoch zájazdmi alebo spojenými službami cestovného ruchu, sa vzťahujú Všeobecné obchodné podmienky pre predaj zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu.

2. Informácie o službách a ich kombináciách poskytujú jednotliví poskytovatelia služieb cestovného ruchu (dopravcovia, letecké spoločnosti, ubytovacie zariadenia, iné cestovné kancelárie apod.). Tieto informácie zahŕňajú predovšetkým, ale nielen, informácie o cene, o voľných kapacitách a dostupných triedach. CK Pelikán zobrazuje informácie tak, ako ich od jednotlivých poskytovateľov získala, pričom zodpovednosť za správnosť údajov preberá iba pri zájazdoch, ktoré sama obstaráva.

3. Informácie o službách a ich kombináciách sú aktualizované priebežne, spravidla niekoľkokrát denne v čase prevádzkových hodín CK Pelikán. V dobe od poslednej aktualizácie môžu byť niektoré informácie napr.

o dostupnosti služby – t.j. o disponibilných miestach v dopravnom prostriedku, voľnej izbe v hotely v príslušnej cenovej kategórii neaktuálne a zmenené.

4.Kombinácie služieb sú určené na priamy predaj tak ako sú ponúkané, t. j. nie je možná rezervácia jednotlivých čiastkových služieb cestovného ruchu (doprava, ubytovanie apod.), tvoriacich súčasť kombinácie služieb.

5.Pri zájazdoch, ktoré ponúka CK Pelikán ako tzv. provízny predajca, t.j. sprostredkováva predaj produktov a služieb iných cestovných kancelárií, informuje cestujúceho, že sa jedná o zájazd obstaraný inou cestovnou kanceláriou, s ktorou cestujúci uzatvára zmluvu o zájazde. Zmluva o zájazde sa preto uzatvára medzi cestujúcim a cestovnou kanceláriou, ktorou nie je CK Pelikán. Zodpovednosť za produkty a služby, a tiež dodržanie zákonných povinností obstarávateľa zájazdu nesie v týchto prípadoch tá cestovná kancelária, o ktorej produkty a služby sa jedná, pričom zmluva o obstaraní zájazdu sa riadi aj jej všeobecnými obchodnými podmienkami, ktoré CK Pelikán nemá možnosť ovplyvniť.

6. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, uzatvorením zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť túto zmluvu a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informoval o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy. Všetka komunikácie potrebná pre naplnenia zmluvy o zájazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci.

III. Objednávka zájazdu

1. Objednávku zájazdu môže cestujúci uskutočniť:

a) prostredníctvom vyplnenia a odoslania objednávkového tzv. „on-line" formuláru na webovej stránke pelikan.sk;

b) odoslaním mailu na záväznú objednávku konkrétneho vybraného zájazdu na e-mail pobyty@pelikan.sk;

c) zadaním záväznej objednávky konkrétneho vybraného zájazdu telefonicky na čísle +421232166321; alebo

d) osobne v sídle CK Pelikán

2. CK Pelikán potvrdí prijatie objednávky e-mailom na kontaktnú e-mailovú adresu uvedenú v objednávke a vyzve cestujúceho na splnenie podmienok na uzatvorenie Zmluvy o zájazde, pokiaľ tieto neboli ešte splnené. Taktiež cestujúceho informuje o vytvorení Správy objednávky na portáli www.pelikan.sk, kde si cestujúci môže objednávku skontrolovať, a v ktorej má uložené dôležité dokumenty.

3. Zaslaním objednávky Záujemca vyhlasuje a potvrdzuje, že:

a) sa oboznámil a súhlasí so Všeobecnými obchodnými podmienkami CK Pelikán;

b) sa oboznámil a súhlasí s podmienkami poskytovateľov jednotlivých služieb cestovného ruchu najmä dopravy, ubytovania;

c) spĺňa podmienky na zúčastnenie sa zájazdu; a

d) je oboznámený so spracovaním poskytnutých osobných údajov, ktorých poskytnutie je nevyhnutné pre uzatvorenie Zmluvy a s ich poskytnutím poskytovateľom jednotlivých služieb cestovného ruchu v rozsahu potrebnom na obstaranie a poskytnutie týchto služieb

4. Cestujúci zodpovedá za úplnosť a správnosť informácií uvedených v objednávke. Uvedené sa týka aj informácií o iných cestujúcich, v prospech ktorých sa má Zmluva uzatvoriť.

5. CK Pelikán si vyhradzuje právo objednávku odmietnuť, ak obsahuje zjavné nesprávnosti, chybné alebo neúplné informácie a cestujúci uvedené nedostatky neodstráni ani v dodatočnej lehote.

6. Uskutočnenie objednávky predstavuje návrh cestujúceho na uzatvorenie Zmluvy o zájazde, ktorej predmetom je objednávaný zájazd.

IV. Zmluva o zájazde

1. Zmluva o zájazde vzniká prijatím návrhu cestujúceho na uzatvorenie Zmluvy o zájazde CK Pelikán.

2. CK Pelikán prijme návrh zmluvy najneskôr na nasledujúci pracovný deň po dni, kedy boli splnené podmienky pre uzatvorenie Zmluvy o zájazde zo strany cestujúceho.

3. CK Pelikán prijme návrh Zmluvy o zájazde, ak sú kumulatívne splnené tieto podmienky:

a) cestujúci poskytol všetky potrebné informácie pre uzatvorenie Zmluvy o zájazde a pre obstaranie každej zo služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu;

b) cestujúci súhlasil s obsahom Všeobecných obchodných podmienok CK Pelikán a s podmienkami poskytovateľom služieb cestovného ruchu platnými pre služby, ktoré sú súčasťou zájazdu; a

c) cestujúci uhradil depozit vo výške 100% ceny zájazdu spôsobom a v lehote uvedenými na zaslanej objednávke a v súlade s inštrukciami oznámenými CK Pelikán v potvrdení o prijatí objednávky.

4. CK Pelikán môže prijať návrh Zmluvy o zájazde aj v prípade, ak nie je splnená podmienka podľa bodu 3. písm. c) tohto článku v prípade, že sa s cestujúcim dohodol na inej lehote a/alebo forme úhrady ceny zájazdu.

5. Za deň úhrady sa rozumie deň pripísania prostriedkov na účet CK Pelikán. Ak sú prostriedky pripísané na účet CK Pelikán po skončení jej prevádzkovej doby, ktorá je uvedená na webovej stránke www.pelikan.sk , považuje sa za deň úhrady nasledujúci pracovný deň. Ak z dôvodu nesprávneho označenia alebo neoznačenia platby cestujúcim nie je možná správna identifikácia platby, považuje sa za čas úhrady čas, kedy bola platba správne identifikovaná.

6. CK Pelikán neuzavrie Zmluvu o zájazde s cestujúcim v prípade, že:

a) cestujúci nesplní podmienky na uzavretie Zmluvy o zájazde podľa ods. 3; alebo

b) splnenie podmienok nastane v čase, kedy je cestujúcim vybraný zájazd v požadovanej cenovej hladine vypredaný.

7. Ak nedôjde k vzniku Zmluvy o zájazde, CK Pelikán cestujúceho o tejto skutočnosti informuje hneď, ako je to možné, a vráti cestujúcemu bez zbytočného odkladu prijaté finančné plnenie vzťahujúce sa k prijatej objednávke, pokiaľ sa nedohodnú inak.

8. CK Pelikán najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa od uzatvorenia Zmluvy o zájazde zašle cestujúcemu i nasledovné doklady:

a) potvrdenie o uzatvorení Zmluvy o zájazde;

b) ďalšie prípadné informácie o zájazde;

c) faktúru

9. Cestujúcemu tiež budú sprístupnené ďalšie dôležité doklady a dokumenty uložené v Správe objednávky, kde si ich môže stiahnuť, o čom bude informovaný mailom.

10. Doklady oprávňujúce k čerpaniu obstaraných služieb zahrnutých v zájazde (letenku, ubytovací voucher apod.) sprístupní CK Pelikán cestujúcemu najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu.

11. Ak je Zmluva uzatvorená v čase kratšom ako 7 dní pred začatím zájazdu, CK Pelikán sprístupní Objednávateľovi doklady podľa bodu 8 a 9 tohto článku bezodkladne po uzatvorení Zmluvy.

12. Cestujúci je povinný najmä:

a) poskytnúť CK Pelikán súčinnosť potrebnú na riadne zabezpečenie a poskytnutie služieb, najmä pravdivo, úplne a presne uviesť požadované údaje v Zmluve o zájazde a bez zbytočného odkladu oznámiť akékoľvek zmeny týchto údajov;

b) predložiť, príp. doručiť CK Pelikán nevyhnutné doklady potrebné pre zabezpečenie riadneho poskytnutia objednaných služieb;

c) skontrolovať správnosť údajov uvedených na dokladoch oprávňujúcich k poskytnutiu služieb podľa Zmluvy o zájazde alebo v nadväznosti na Zmluvu o zájazde; a

d) dostaviť sa včas k poskytnutiu služieb podľa pokynov CK Pelikán

13. Cestujúci je povinný pri porušení akejkoľvek z povinností podľa čl. IV ods. 12 tejto časti VOP uhradiť v určenej lehote náklady za zmenu údajov vo výške stanovenej podmienkami dodávateľa služieb a servisný poplatok CK Pelikán. Ak dôjde k zmene údajov podľa čl. IV ods 12 písm. a) po tom, ako bola cestujúcim odoslaná objednávka, a je potrebné uskutočniť ich opravu alebo doplnenie na to, aby dodávateľ služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu, v zmysle platných podmienok neodoprel poskytnutie služieb cestujúcemu, CK Pelikán zabezpečí vykonanie týchto zmien na základe oznámenia cestujúceho a po úhrade nákladov na túto zmenu údajov cestujúcim.

V. Cena, zmena ceny, platobné podmienky

1. Cenou za zájazd (ďalej len „cena zájazdu") sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v zmluve o zájazde. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde, na čo je cestujúci vopred upozornený.

2. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.

3. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny zájazdu v plnom rozsahu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

4. Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK Pelikán.

5. Zmluvné strany sa dohodli, že CK Pelikán je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:

a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o zájazde s cenou ku dňu začatia zájazdu,

b) výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, keď

v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o zájazde s výškou ku dňu začatia zájazdu, alebo

c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o zájazde s hodnotou ku dňu začatia zájazdu.

6. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 5 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.

7. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny musí byť cestujúcemu zaslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK Pelikán nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v oznámení o zvýšení ceny zájazdu, v opačnom prípade je CK Pelikán oprávnená postupovať podľa ods. 3 tohto článku.

8. Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8 % ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. VIII ods. 1 písm. b/.

9. CK Pelikán nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK Pelikán.

VI. Práva a povinnosti cestujúceho

1. K základným právam cestujúceho patrí:

a) Právo na riadne poskytnutie úplne zaplateného zájazdu a služieb.

b) Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb ktoré sú CK Pelikán známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK Pelikán neskôr dozvedela, ak bola zaplatená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá.

c) Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. XI. týchto podmienok.

d) Pred začatím zájazdu môže cestujúci oznámiť CK Pelikán, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde a s postúpením zájazdu súhlasí. Zmena cestujúceho je voči CK Pelikán účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zájazde podľa prvej vety doručené CK Pelikán v primeranej lehote, najneskôr však 7 dní pred začatím zájazdu. Pôvodný cestujúci a

nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK Pelikán informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK Pelikán v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. CK Pelikán je povinná novému cestujúcemu na požiadanie preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. Postúpením zájazdu nový cestujúci súhlasí s uzatvorenou zmluvou o zájazde. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie ceny zájazdu, je CK Pelikán oprávnená postupovať podľa čl. V. ods. 3. v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená.

e) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. XI. týchto podmienok a uplatnenie nárokov podľa čl. XI. týchto podmienok.

f) Právo na kontakt na zástupcu CK Pelikán, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby cestujúci prehlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK Pelikán vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK Pelikán.

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

a) Poskytnúť CK Pelikán súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o zájazde a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je cestujúci povinný uhradiť CK Pelikán všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK Pelikán vznikla.

b) Nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK Pelikán nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb pre nich podmienené.

c) Zaplatiť cenu zájazdu v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. V. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť;

d) V prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote svoje stanovisko CK Pelikán.

e) Prevziať od CK Pelikán všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených, a v prípade, že zistí ich nesprávnosť, je povinný o tom bezodkladne informovať CK Pelikán.

f) Pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK Pelikán alebo jej zástupcami, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.).

g) Riadiť sa pokynmi CK Pelikán, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušovaní programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK Pelikán oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.

h) Niesť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil.

i) Zaistiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaistiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.

j) Rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim apod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK Pelikán za neúčasť cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

VII. Povinnosti CK Pelikán

1. K základným povinnostiam CK Pelikán patrí najmä:

a) poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu.

b) Povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.

2. CK Pelikán nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla,

zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

VIII. Zmena dohodnutých služieb pred začatím zájazdu

1. Zmluvné strany sa dohodli, že CK Pelikán je oprávnená pred začatím zájazdu zmeniť podmienky zmluvy o zájazde, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK Pelikán bude o zmene cestujúceho informovať. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zájazde sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.

2. Ak je CK Pelikán nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) zákona alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako 8%, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde. V takom prípade CK Pelikán bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom o

a) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,

b) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného,

c) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena ii) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a

d) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý.

Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK Pelikán je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde.

IX. Zmena dohodnutých služieb po začatí zájazdu

1.CK Pelikán je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK Pelikán nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK Pelikán povinná:

a) zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, alebo

b) vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo

c) poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo

d) poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc, alebo

e) zabezpečiť iné práva podľa zákona.

2. CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK Pelikán). CK taktiež nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu zapríčinených zmenou či zrušením služieb uskutočnenými zo strany cestujúceho iným spôsobom než prostredníctvom CK, či už priamo s dodávateľom služby alebo prostredníctvom tretích osôb.

3. Cestujúci berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

X. Odstúpenie od zmluvy o zájazde cestujúcim a odstupné

1. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstupné, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu.

2. Výška odstupného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):

a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 40 €/cestujúci + 20% z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 90 dní a viac pred termínom začatia zájazdu ,

b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 40 €/cestujúci + 50 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 89 - 30 dní pred termínom začatia zájazdu,

c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 40 €/cestujúci + 75 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 29 - 15 dní pred termínom začatia zájazdu,

d) 100 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 14 dní a menej pred termínom začatia zájazdu,

3. V prípade, že cestujúci nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny zájazdu za nečerpané služby.

4. V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej zmluvy na nové podmienky, ak takúto zmenu je CK Pelikán schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstupného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

5. CK Pelikán môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak

a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však

* 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,

* 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,

* 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo

b) neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK Pelikán plniť zmluvu o zájazde a CK Pelikán oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

XI. Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie zájazdu, náhrada škody

1. CK Pelikán zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde").

2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá

vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK Pelikán alebo jej poverenému zástupcovi.

3. CK Pelikán je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, zákonom alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK Pelikán neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.

4. Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.

5. Ak CK Pelikán nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť

a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo

b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.

6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK Pelikán poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.

7. Ak CK Pelikán nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 tohto článku, cestujúci má právo

a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK Pelikán náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,

b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.

8. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde.

9. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7, všetko tohto článku. Ak CK Pelikán nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.

10. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK Pelikán v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

11. Ak v dôsledku neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK Pelikán uhrádza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.

12. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 11 tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK Pelikán o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.

13. CK Pelikán sa nemôže odvolávať na neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 11 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

14. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet"), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet bezodkladne príslušnej cestovnej kancelárii. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia cestovnej kancelárii.

15. CK Pelikán je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, najmä poskytnutím

a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,

b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK Pelikán je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK Pelikán poskytnutím pomoci cestujúcemu.

16. Pri riešení nárokov podľa tohto článku je cestujúci povinný poskytovať CK Pelikán maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

17. Cestujúci má právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK Pelikán.

18. CK Pelikán sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené

a) cestujúcim,

b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo

c) neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

19. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK Pelikán. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK Pelikán.

20. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti.

21. Právo na náhradu škody alebo na primeranú zľavu, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK Pelikán bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

XII. Záverečné ustanovenia, Spojené služby cestovného ruchu a ochrana proti úpadku

1. Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK Pelikán.

2. Komunikácia medzi CK Pelikán a cestujúcim bude prebiehať výhradne prostredníctvom elektronickej pošty na emailové adresy uvedené pri objednávke zájazdu alebo telefonicky. Dôležité dokumenty má cestujúci uložené v Správe objednávky, ktorá je sprístupnená vytvorením exkluzívneho užívateľakého konta.

3. Uzatvorením zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že predtým sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto Všeobecných obchodných podmienok a dojednania v nich obsiahnuté akceptuje.

4. Ak si po výbere jednej služby cestovného ruchu a zaplatení za ňu klient rezervuje prostredníctvom CK Pelikán dodatočné služby cestovného ruchu, ktoré sa týkajú jeho cesty alebo dovolenky, nebudú sa na neho uplatňovať práva, ktoré sa vzťahujú na zájazdy podľa zákona č. 170 /2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 170/2018 Z. z.“).

5. Ako cestovná kancelária preto CK Pelikán nebude zodpovedná za riadne poskytnutie samostatných služieb cestovného ruchu. Pri problémoch kontaktujte príslušného poskytovateľa služieb.

6. Avšak ak si dodatočné služby cestovného ruchu klient rezervuje počas tej istej návštevy CK Pelikán alebo počas toho istého kontaktu s CK Pelikán, tieto služby cestovného ruchu sa stanú súčasťou spojenej služby cestovného ruchu. Ako cestovná kancelária má CK Pelikán podľa zákona č. 170/2018 Z. z. zavedenú ochranu na účely refundácie platieb klientov za služby, ktoré sa neuskutočnili z dôvodu úpadku CK Pelikán. Táto ochrana neznamená poskytnutie refundácie pre prípad úpadku príslušného poskytovateľa služieb.

7. CK Pelikán prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku a uzatvorila zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku Generali Poisťovňa, a. s., odštepný závod Európska cestovná poisťovňa, IČO: 35 709 332, Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, Tel.: +421 2 544 177 04, E-mail: info@europska.sk (ďalej len „poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku“). Ak sú služby odmietnuté z dôvodu úpadku CK Pelikán, cestujúci sa môžu obrátiť na tento subjekt. Táto ochrana pre prípad úpadku sa nevzťahuje na zmluvy s inými stranami, ako je cestovná kancelária, ktoré možno plniť napriek nášmu úpadku.

späť na začiatok

C. VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY PRE PREDAJ UBYTOVANIA

I. Úvodné ustanovenia a definovanie pojmov

1. Touto časťou všeobecných zmluvných podmienok sa upravujú vzťahy medzi klientom a spoločnosťou Pelikán, ktoré vzniknú v súvislosti so zabezpečením / sprostredkovaním ubytovania v ubytovacom zariadení akejkoľvek kategórie a triedy.

2. Pojem "Objednávka" znamená objednanie alebo rezervácia ubytovania pre 9 alebo menej osôb.

3. Pojem "Skupinová objednávka" znamená objednanie alebo rezervácia ubytovania pre 10 alebo viac osôb.

II. Spôsob vytvorenia objednávky a platby

1. Pelikán na portáli www.pelikan.sk ponúka ubytovacie služby, ktoré má klient možnosť vyhľadať podľa zadaných požiadaviek v rezervačnom formulári (miesto pobytu, dátum príchodu, dátum odchodu, atď.) a zároveň si na jemu vyhovujúcom a vybranom termíne ubytovanie záväzne zarezervovať (ďalej v tejto časti obchodných podmienok ako "Objednávka"). Pelikán si u klienta môže pravdivosť údajov uvedených v Objednávkach telefonicky alebo emailom overiť. Klientovi rozhodne odporúčame skontrolovať si objednávku v zaslanom potvrdení a v prípade akýchkoľvek nezrovnalostí kontaktovať spoločnosť Pelikán písomne emailom alebo telefonicky. Za nezrovnalosť sa považuje aj nesprávne uvedené meno, priezvisko alebo aj pohlavie. V prípade, že si klient takto správnosť Objednávky neskontroluje, Pelikán nezodpovedá za žiadne prípadné škody, ktoré by klientovi z tohto dôvodu vznikli.

2. Každá Objednávka klienta bude považovaná za ponuku na uzavretie zmluvy podľa týchto Všeobecných obchodných podmienok, s ktorými klient vyjadril súhlas.

3. Po potvrdení Objednávky sú klientovi vygenerované a zaslané Podklady k úhrade, na základe ktorých je klient povinný uhradiť objednávku podľa pokynov. Cena ubytovania nie je klientovi garantovaná až do potvrdenia rezervácie zo strany poskytovateľa ubytovania. V prípade, že klient do doby, ktorá je stanovená na Podkladoch k úhrade ako deň splatnosti a zároveň podľa časti E článku II bodu 2 týchto podmienok neuhradí celkovú sumu, Objednávka klienta bude spoločnosťou Pelikán automaticky zrušená bez akéhokoľvek nároku klienta na náhradu škody.

4. V prípade, že cestujúcim vybrané ubytovanie v požadovanej cenovej hladine je vypredané, nedôjde k potvrdeniu objednávky. Pelikán cestujúceho o tejto skutočnosti informuje hneď, ako to je možné a vráti klientovi bez zbytočného odkladu prijaté finančné plnenie rovnakou formou, akou bola hradená samotná objednávka, pokiaľ sa nedohodnú inak.

5. V prípade záujmu o Skupinovú objednávku (zvyčajne min počet 9 - 15 osôb - závisí od konkrétneho ubytovacieho zariadenia) je klient povinný kontaktovať Pelikán za účelom oboznámenia sa s osobitnými podmienkami vzťahujúcimi sa k takejto požiadavke. Pokiaľ sa klient pokúsi obísť Skupinovú objednávku spôsobom rozdelenia skupiny na viaceré Objednávky, tak aby sa každá Objednávka vzťahovala na 9 alebo menej osôb, hotel je oprávnený uložiť klientovi poplatky za skupinové zrušenie pobytu alebo iný poplatok, za ktorého úhradu je klient zodpovedný, vrátane vyšších sadzieb za cenu ubytovania; za uloženie týchto poplatkov dodávateľom služieb Pelikán nenesie zodpovednosť. Pelikán je oprávnený zrušiť Objednávky, ktoré sa pokúšajú obísť Skupinové objednávky. Skutočnosť či ide o obchádzanie Skupinovej objednávky posudzuje výlučne Pelikán. Požiadavku na Skupinovú objednávku môže klient zaslať emailom na pobyty@pelikan.sk. Dodávateľ služieb alebo hotel môže v prípade Skupinovej objednávky požadovať dlhšie storno lehoty alebo úhradu Objednávky vopred.

6. Iba dobromyseľné rezervácie sa budú považovať za Objednávku klienta. V prípade, ak existuje dôvodné podozrenie, že niektoré Objednávky boli vykonané v úmysle obsadiť a držať viac voľných termínov tým istým klientom, pričom vzhľadom na klientom zvolené kombinácie v Objednávkach nie je fyzicky možné využiť klientom všetky z nich, Pelikán najskôr klienta na túto skutočnosť upozorní a v prípade, ak nedôjde zo strany klienta v určenej dobe k náprave, Pelikán si vyhradzuje právo predmetné Objednávky zrušiť.

7. Klient je zodpovedný za správnosť všetkých údajov poskytnutých Pelikán. Klient sa zaväzuje uhradiť všetky poplatky, ktoré vzniknú v prípade poskytnutia nesprávnych údajov. Titul, meno, dátumy narodenia detí sa musia zhodovať so zápisom uvedenom v cestovnom pase alebo/a občianskom preukaze. V prípade, že údaje v potvrdení Objednávky nie sú správne, klient sa zaväzuje bezodkladne o tom informovať Pelikán.

III. Voucher

1. Pelikán vystaví klientovi voucher, ktorý obsahuje rezervačné číslo. V prípade, že klient zruší Objednávku, je povinný voucher vystavený na ubytovanie, ktoré bolo zrušené Pelikán vrátiť. V prípade, že klient takýto voucher nevráti, je zodpovedný za jeho použitie alebo prípadné zneužitie.

2. Spoločnosť Pelikán fakturuje klientovi cenu za počet nocí uvedených vo voucheri alebo na Podkladoch k úhrade uvedenej obchodným partnerom spoločnosti Pelikán (podľa toho, na ktorom dokumente je uvedený vyšší počet nocí) bez ohľadu na počet nocí, ktoré boli v skutočností klientom využité. O podmienkach zaplatenia iba skutočne využitých nocí je klient povinný sa informovať u spoločnosti Pelikán telefonicky alebo emailom. Pokiaľ klient odíde z hotela skôr, niektoré hotely najmä v USA a Kanade, účtujú cenu za všetky noci, ktoré boli rezervované alebo dodatočný fixný poplatok k počtu nocí, ktoré boli v skutočnosti využité. Za účelom vyhnutia sa prípadným sporom o poplatkoch, klient je povinný zabezpečiť od hotela písomné potvrdenie o dátume a čase odchodu pokiaľ klient

odchádza z hotela skôr ako bol dátum uvedený na potvrdenej Objednávke.

3. Na vouchri môže byť okrem detailov pobytu, uvedené i meno miestneho zástupcu a referenčné číslo riadiaceho zástupcu.

4. Pre hotely v USA/Kanade platí, že ak sa Objednávka vzťahuje na viac ako jednu izbu a ak cestujúci majú rôzne mená, všetky mená cestujúcich musia byť vytlačené na ubytovacom poukaze. Mená ako "TBA" alebo "X a skupina" nebudú akceptované. Ak cestujúci budú prichádzať v rôznom čase, každý z cestujúcich musí mať vlastný poukaz. Cestujúcim môže byť účtovaný pobyt priamo hotelom pokiaľ cestujúci nebude mať so sebou voucher k Objednávke.

5. V prípade, ak cestujúci nepredloží platný voucher na recepcii hotela, hotel môže cenu ubytovania a poplatky účtovať priamo cestujúcim.

IV. Informácie

1. Pelikán vyvíja v spolupráci s partnermi maximálne úsilie k tomu, aby poskytoval iba správne informácie a správy o hoteloch. Pelikán nenesie zodpovednosť za akúkoľvek škodu pokiaľ by sa preukázalo, že informácie alebo správy o hoteloch sú nesprávne alebo neúplné.

V. Zodpovednosť

1. Pelikán pri zabezpečení ubytovania koná a vystupuje výlučne ako sprostredkovateľ. Z tohto dôvodu Pelikán nenesie zodpovednosť za osobnú ujmu, chorobu, škodu na majetku, inú stratu, výdavky akejkoľvek povahy, ktoré vznikli priamo alebo nepriamo z dôvodu konania hotela alebo iného dodávateľa služieb poskytujúceho alebo vykonávajúceho službu objednanú prostredníctvom pelikan.sk.

2. Vo výnimočných prípadoch klientom vybraný hotel nie je schopný akceptovať potvrdenú Objednávku. Pelikán vždy vyvinie maximálne úsilie k tomu, aby predchádzal situáciám uvedeným v predchádzajúcej vete. Pokiaľ takáto situácia nastane, Pelikán bude hľadať iné vhodné alternatívne riešenie tak, aby bolo klientovi poskytnuté ubytovanie minimálne v rovnakom štandarde a s čo najviac podobným umiestnením ako ubytovanie rezervované na základe Objednávky. Ak aj napriek vyvinutej snahe Pelikán nemôže poskytnúť klientovi alternatívne ubytovanie podľa predchádzajúcej vety, avšak klient súhlasí s ubytovaním nižšej kvality, má klient právo na primeranú zľavu z ceny ubytovania. Pokiaľ klient nebude súhlasiť s ubytovaním nižšej kvality, má právo odstúpiť od zmluvy a budú mu vrátené všetky uhradené finančné prostriedky za Objednávku ubytovania.

3. Spoločnosť Pelikán týmto prehlasuje, že akékoľvek hodnotenia ubytovacích zariadení uvedené v informáciách o hoteloch (napr.

hviezdičkové označenie hotela) neboli vykonané a nemusia byť v súlade s vyhláškou Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 419/2001 Z. z., ktorou sa upravuje kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaraďovanie do tried.

VI. Rezervácia hotela

1. Doplňujúca požiadavka na hotel ako napr. susediace alebo prepojené, fajčiarske a nefajčiarske izby budú prijaté, ale Pelikán nemôže garantovať ich splnenie. Izby pre handicapovaných majú zvyčajne zabezpečený prístup s vozíkom, ale nie sú nevyhnutne vybavené prvkami pre vážne telesne postihnutých.

2. Pokiaľ klient požaduje dodatočnú noc v hoteli na už potvrdenej Objednávke, klient je povinný upraviť pôvodnú Objednávku a nie objednávať dodatočné noci ako novú položku.

3. V hoteloch z času na čas prebiehajú renovačné práce, pričom hotel vykoná všetky dostupné kroky k tomu, aby obmedzil rušenie svojich hostí. Pokiaľ hotel vykonáva renováciu počas pobytu svojich hostí, klient nie je oprávnený požadovať refundáciu ceny Objednávky a prípadné sťažnosti klienta z tohto dôvodu nebudú akceptované.

4. Ak spoločnosť Pelikán je osobitne informovaná o renovačných prácach, tieto informácie budú poskytnuté klientovi. Klient berie na vedomie, že informácie o renovácii hotela môžu byť zmenené, pričom o týchto zmenách spoločnosť Pelikán nebude vždy informovaná. Pelikán nenesie zodpovednosť za sťažnosti týkajúce sa renovačných prác, ktoré nie sú v zhode s informáciami, ktoré boli spoločnosti Pelikán poskytnuté.

5. Vo väčšine hotelov je možné sa ubytovať najskôr o 14 00 hod, ale v niektorých krajinách najmä v USA to môže byť aj neskôr ako o 16 00 hod. Spoločnosť Pelikán môže garantovať iba prvú noc z Objednávky (pokiaľ nie je inak uvedené v čase jej potvrdenia); hotely sú oprávnené uvoľniť izby (zrušiť rezervácie) ak sa klient neubytuje do 05 00 hod. (miestneho času) dňa nasledujúceho po dni, v ktorom mal prísť.

6. Trojlôžkové a štvorlôžkové izby môžu obsahovať jednu dvoj posteľ a jednu osobitnú posteľ alebo dve dvoj postele. V niektorých hoteloch, všetky trojlôžkové izby sú zložené z jednej dvoj postele a jednej osobitnej postele. Väčšina hotelov nemá v trojlôžkových a štvorlôžkových izbách k dispozícii pre každého hosťa posteľ rozmerov v štandarde full size. V prípade, že klient požaduje prístelku, hotel mu môže účtovať dodatočných poplatok, ktorý bude klient uhrádzať priamo hotelu.

7. V USA a Kanade sú dvojlôžkové izby definované počtom návštevníkov a nie typom postelí (napr. ak dvojlôžková izba je potvrdená, hotel môže poskytovať dvojlôžkovú izbu s jednou posteľou ako spolu spiace dve osoby). V Objednávke klient môže požadovať oddelené postele, avšak splnenie tejto požiadavky spoločnosť Pelikán nemôže zaručiť. Trojlôžkové a štvorlôžkové izby nie sú tvorené samostatnými posteľami, zvyčajne

obsahujú dve dvoj postele. Väčšina hotelov nemôže pridať do izby prístelku tak, aby z hotelovej izby sa stala trojlôžková a štvorlôžková izba, ale umožňujú za dodatočný poplatok splatný priamo hotelu využitie rozťahovacej postele.

8. Objednávka nesmie byť vyhotovená pod fiktívnym menom za účelom toho, aby klient držal miesto. Pokiaľ klient nevykoná objednávku pod správnym menom, od klienta môže byť požadovaný poplatok za nečerpanie služieb.

9. Niektoré hotely majú odlišné sadzby pre použitie hotela iba v priebehu dňa. Takýto hotel je možné identifikovať slovným spojením "Day Let" alebo „DayUse"v názve hotela. Sadzby pre použitia hotela iba v priebehu dňa nebudú použité pre Objednávky na ubytovanie cez noc a nezahŕňajú raňajky. Hotel môže klientovi pri odchode účtovať riadnu sadzbu v prípade, ak klient zotrvá v hoteli dlhšie ako je stanovené podmienkami použitia hotela iba v priebehu dňa.

VII. Sadzby a poplatky

1. Všetky uvádzané sadzby na Podkladoch k úhrade sú za izbu (s vlastnou kúpeľňou alebo sprchou pokiaľ nie je uvedené inak) a vrátane raňajok (pokiaľ nie je uvedené inak), poplatku za službu a štátnej dane.

2. Ceny uvedené v cenníku spoločnosti Pelikán platné počas Osobitného obdobia (bližšie špecifikované v bode X.1 týchto všeobecných obchodných podmienok) nahrádzajú ceny mimo Osobitného obdobia.

3. Pokiaľ klient má záujem o rezerváciu izby s prístelkou pre dieťa, Pelikán odporúča zvoliť trojlôžkovú izbu. Prístelka pre dieťa bude v takomto prípade spoplatnená sadzbou ako v prípade troch dospelých. Cenu za dvoch dospelých a jedno dieťa je možné získať iba v prípade pridania prístelky pre dieťa k sadzbe dvojlôžkovej izby. Prístelku pre dieťa je možné použiť v prípade, že dieťa je staršie ako 2 a mladšie ako 12 rokov (pokiaľ iný vekový interval nie je špecifikovaný). Prístelka pre dieťa nebude dostupná, pokiaľ vek dieťaťa nie je špecifikovaný v čase Objednávky a spoločnosť Pelikán bude účtovať cenu za tri dospelé osoby v trojlôžkovej izbe. Detská posteľ pre bábätká je vhodná iba pre deti mladšie ako 2 roky.

4. V niektorých hoteloch nie je možné poskytnúť dodatočnú detskú prístelku alebo posteľnú bielizeň a dieťa je ubytované bezplatne alebo za zníženú cenu. V takomto prípade raňajky pre dieťa budú účtované hotelom a klient je povinný cenu raňajok uhradiť hotelu pri odchode. Pokiaľ klient požaduje pre dieťa vlastnú posteľ, klient je povinný požadovať trojlôžkovú izbu pričom zľava na dieťa v tomto prípade nebude poskytnutá.

5. V prípade, že hotel uloží poplatok za energiu alebo rekreačný poplatok, hosť je povinný takýto poplatok zaplatiť priamo hotelu.

6. V prípade, že hotel uloží miestny poplatok za telefonickú službu (umožnenie hosťom vykonávať neobmedzené miestne hovory z ich izieb), hosť je povinný takýto poplatok zaplatiť pri opúšťaní hotela.

7. Akékoľvek podporné akcie obsahujúce ubytovanie zdarma alebo za zľavnenú cenu v prípade ubytovania na stanovené obdobie sa neuplatňujú počas Osobitného obdobia.

8. Niektoré hotely majú plávajúce verejné ceny, ktoré sa menia každý deň. Spoločnosť Pelikán nebude vracať finančné prostriedky ani akceptovať ako dôvod neuhradenia platby skutočnosť, že sadzby spoločnosti Pelikán sú skoro rovnaké alebo vyššie ako verejné ceny hotela.

9. Väčšina z hotelov na prípadné krytie vedľajších výdavkov požaduje od klienta pri ubytovaní poskytnutie kreditnej karty. V prípade, že klient kreditnou kartou nedisponuje, hotel môže požadovať od klienta hotovostnú zálohu. Všetky dodatočné výdavky spôsobené klientom musia byť zaplatené klientom priamo hotelu pred jeho odchodom. Spoločnosť Pelikán nie je zodpovedná za poplatky účtované hotelom osobne hosťovi.

10. Zmluvy medzi hotelmi a dodávateľmi služieb sú uzatvárané na účely poskytovania ubytovania na rekreačné účely. Ak sa v čase príchodu zistí, že hosť je z firmy, pričom táto firma má už uzavretú korporátnu zmluvu s hotelom, hotel alebo dodávateľ služieb je oprávnený účtovať klientovi plnú cenu ubytovania v zmysle zmluvy uzavretej medzi hotelom a príslušnou firmou. Pelikán, resp. dodávateľ služieb alebo hotel nenesie zodpovednosť v prípade, ak klientovi nebude poskytnutá zľavnená cena ubytovania na základe osobitnej zmluvy uzavretej medzi hotelom a firmou.

VIII. Špecifické informácie o krajinách

1. Hotely v Severnej Amerike akceptujú iba hostí starších ako 21 rokov, pokiaľ nie sú sprevádzaní dospelou osobou.

2. Ryokany sú japonské hotely tradičného štýlu založené na tradičnej architektúre. Dodržiavanie miestnych japonských zvykov (ako napríklad obliekanie Kimona a neobúvanie sa) je povinnosťou, jedlá sú japonské a zamestnanci majú okrem japončiny slabé jazykové znalosti.

3. Turisti pri návšteve Ruska prichádzajúci do ich prvého hotelu sú povinní zaplatiť turistickú daň.

IX. Osobitné obdobia

1. Osobitnými obdobiami sa rozumie napr. obdobie, počas ktorého sa v mieste ubytovania alebo jeho blízkom okolí koná veľtrh alebo obdobie náboženský sviatkov, Nový rok, významné športové udalosti a pod. (ďalej ako "Osobitné obdobia"). Počas Osobitných období ceny ponúkané rezervačným systémom spoločnosti Pelikán môžu byť vyššie ako verejné ceny hotelov.

2. Dodatočné hotelové poplatky počas Osobitných období môžu byť oznámené v čase potvrdenia Objednávky. Klientovi môže byť v takomto prípade oznámený dátum do kedy je možné Objednávku zrušiť. Pokiaľ klient nezruší Objednávku včas, je povinný zaplatiť všetky poplatky podľa týchto podmienok.

3. Niektoré hotely nebudú akceptovať zmeny v Objednávke pokiaľ Objednávke na Osobitné obdobie bola už raz potvrdená. Spoločnosť Pelikán o tejto skutočnosti klienta upovedomí.

4. Niektoré hotely počas konania veľtrhov vyžadujú rezerváciu ubytovania na celé obdobie konania veľtrhu. O tejto skutočnosti bude klient upovedomený v čase Objednávky. V prípade Objednávky ubytovania na obdobie trvania veľtrhu sa môže vyžadovať opätovné potvrdenie Objednávky klientom. V prípade opätovného potvrdenia Objednávky klientom je klient povinný uhradiť cenu ubytovania za celé obdobie trvania veľtrhu bez nároku na akúkoľvek refundáciu i v prípade, ak klient takúto požaduje rezerváciu zrušiť.

X. Storno/Zrušenie Objednávky

1. V prípade, že klient zruší Objednávku, Pelikán zašle klientovi potvrdenie o jej zrušení. Klient je povinný informovať Pelikán o neprijatí tohto potvrdenia, pretože v opačnom prípade od klienta môže byť požadovaný poplatok za nečerpanie služieb.

2. Klient je povinný uhradiť Pelikán všetky straty, náklady, škody, poplatky a výdavky, ktoré vznikli Pelikán ako dôsledok zrušenia Objednávky vykonanej klientom vrátane administratívneho a/alebo spracovateľského poplatku podľa bodu 2 článku II časti E týchto podmienok.

3. Objednávka zaplatená/nezaplatená vzťahujúca sa na Osobitné obdobie nemôže byť zrušená bez poplatkov alebo zmenená potom ako bola vytvorená prostredníctvom rezervačného systému na portáli www.pelikan.sk alebo portáli obchodného partnera ponúkajúceho služby spoločnosti

Pelikán alebo ak uplynula lehota pre zrušenie. Ak akákoľvek časť ubytovania spadá pod Osobitné obdobie, osobitné podmienky a súvisiace poplatky budú uplatnené na všetky rezervované noci.

4. Nezaplatené Objednávky ubytovania týkajúce sa iného ako Osobitného obdobia možno meniť a zrušiť bezplatne najneskôr však 48 hodín pred príchodom do hotela. Hotel alebo dodávateľ služieb môže požadovať dlhšiu lehotu na zrušenie Objednávky. Lehota na zrušenie objednávky bude uvedená v rezervačnom kroku objednávky. Pokiaľ objednávka nebude uhradená do dňa stanoveného na Podkladoch na úhradu a za podmienok uvedených v časti E článku II bodu 2 týchto všeobecných podmienok alebo splatnosť nebude ďalej po konzultácii so Zákazníckym servisom predĺžená, Objednávku Pelikán automaticky zruší. Za nečerpanie služieb alebo zrušenie zaplatenej Objednávky ubytovania iného ako počas Osobitného obdobia, spoločnosť Pelikán bude účtovať klientovi a klient je povinný uhradiť spoločnosti Pelikán storno poplatok vo výške ceny minimálne jednej noci a servisný poplatok za spracovanie storna účtovaný podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov VOP časť G. V prípade, ak klient bude tvrdiť, že Objednávku zrušil priamo v hoteli, poplatok vo výške minimálne jednej noci a poplatok, ktorý bude účtovaný podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov VOP časť G bude klient povinný spoločnosti Pelikán zaplatiť, ak hotel alebo obchodný partner neskôr spoplatní spoločnosť Pelikán.

5. Pokiaľ spoločnosť Pelikán vystaví klientovi Dobropis na poplatok za nečerpanie služieb, ale hotel alebo obchodný partner spoločnosti Pelikán neskôr potvrdí, že cestujúci v hoteli zostal, spoločnosť Pelikán vystaví klientovi Podklady k úhrade za dodatočné noci, ktorú je klient povinný uhradiť.

XI. Strava

1. Z času na čas spoločnosť Pelikán v spolupráci s partnermi organizuje podporné akcie, na základe ktorých môže klient získať noc zdarma alebo za zníženú cenu, pokiaľ si zakúpi určitý minimálny počet nocí pobytu. Príležitostne sa v ponuke môže uvádzať, že strava nie je zahrnutá v ponuke. Ak napriek tomu je strava cestujúcim odobratá, hotel cenu stravy vyúčtuje priamo cestujúcemu, zvyčajne pri odchode.

2. Druh raňajok zahrnutých v cene pre každý hotel je označený názvami podľa nasledovnej tabuľky:

Americké Studený bufet
Kontinentálne Anglické
Teplý bufet Izraelské
Japonské Marocké
Izbová služba kontinentálna Írske
Škandinávske Škótske
Rozšírený bufet Čínske

Kontinentálne - studené raňajky zvyčajne podávané na stole. Minimálne obsahujú chlieb a džem s teplým nápojom. Môžu obsahovať šunku, syr alebo ovocie.
Studený bufet - rozšírené kontinentálne raňajky, ale so samoobsluhou. Zvyčajne obsahujú zložky rovnaké ako pri kontinentálnych raňajkách plus studené nápoje, cereálne potraviny a šaláty.
Teplý bufet - je rovnaký ako studený bufet, ale obsahuje dodatočne teplé jedlá, minimálne slaninu a vajíčka.
Americké - teplé jedlo, ako slanina a vajíčka podávané na stoloch.
Vyššie uvedené informácie slúžia len ako návod a strava sa môže výrazne meniť z hotela na hotel.

XII. Všeobecné ustanovenia

1. Právne vzťahy založené na základe zmluvy, ktorá bola uzavretá v súvislosti s Objednávkou sa budú spravovať slovenským právnym poriadkom. Všetky spory, ktoré vzniknú na základe alebo v súvislosti so zmluvou uzavretou na základe Objednávky, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú podliehať výhradne jurisdikcii slovenských súdov so slovenským rokovacím jazykom.

2. Pelikán nenesie zodpovednosť za nemožnosť splniť Objednávku v dôsledku ohňa, zemetrasenia, záplavy, snehovej kalamity, epidémie, explózie, štrajku, výtržností, občianskych nepokojov, vojny, zásahu Boha, akéhokoľvek zlyhania dopravy, elektrických alebo komunikačných systémov alebo akýchkoľvek obdobných udalostí, ktoré Pelikán nemôže ovplyvniť. V takýchto prípadoch Pelikán vyvinie maximálne úsilie k tomu, aby klientovi poskytol alternatívne ubytovanie alebo vrátil zaplatené finančné prostriedky.

XIII. Niektoré osobitné podmienky platné pre apartmány a vily

1. V prípade ak sú informácie dostupné, hodnotenie kvality je vykonané podľa všeobecného štandardu ubytovania. Príslušné orgány nie vždy vykonávajú pre tieto zariadenia hodnotenia a tieto hodnotenia nie sú ekvivalentné k štandardu hodnotenia podľa hviezdičiek používané pre hotely. Hodnotenie slúži len pre orientáciu a malo by sa použiť len ako všeobecný návod a spoločnosť Pelikán ho nemôže zaručiť a garantovať.

Hodnotenie:
Známka 1
Akceptovateľná celková úroveň kvality. Adekvátne vybavenie nábytkom, zariadením a príslušenstvom.
Známka 2
Dobrá celková úroveň kvality. Dobrý celkový štandard zariadenia, služieb a starostlivosti o hostí.
Známka 3
Dobrá až veľmi dobrá úroveň kvality. Dobrý štandard údržby a výzdoby. Dostatočný priestor a dobrá kvalita nábytku.

Známka 4
Výborná celková úroveň kvality. Veľmi dobrá starostlivosť so zameraním na detaily.
Známka 5
Výnimočná celková úroveň kvality. Vysoká úroveň výzdoby, príslušenstva a výbavy spolu s výborným štandardom efektivity manažmentu a služieb pre hostí. Výborný rozsah príslušenstva a osobného prístupu.

2. Za akúkoľvek škodu na apartmáne alebo vile alebo majetku v nich je zodpovedná osoba, ktorá ju spôsobila a výška škody bude vyúčtovaná a jej úhrada požadovaná od klienta pri odchode.

3. Cestujúci je povinný sa podriadiť pravidlám a poriadku stanoveného poskytovateľom ubytovania.

4. Celkový počet osôb (vrátane mladistvých a detí) využívajúcich ubytovanie nesmie presiahnuť maximálny počet osôb uvedených v informáciách poskytnutých klientom spoločnosti Pelikán. V opačnom prípade prichádzajúcim hosťom môže byť odmietnutý prístup k ubytovaniu alebo môžu byť dodatočne spoplatnení.

5. Cestujúci sú zodpovední za zaplatenie akýchkoľvek poplatkov spojených s použitím zariadenia ako napríklad elektrina, plyn, voda, telefón, bielizeň, bezpečnostná služba a uloženým poskytovateľom ubytovania za použitie vybavenia.

6. Od cestujúcich bude pravdepodobne požadované zaplatenie zálohy pri príchode do ubytovacieho zariadenia. Poplatky, ktoré vzniknú počas pobytu budú inkasované z kreditnej karty.

7. Akýkoľvek plán schémy ubytovania, ktorý spoločnosť Pelikán vie poskytnúť vychádza zo špecifikácie dodanej spoločnosti Pelikán zo strany poskytovateľov ubytovania. Schéma slúži len ako všeobecné zobrazenie ubytovania. Skutočná veľkosť, dizajn, príslušenstvo, výbava a zariadenia sa môžu líšiť od toho čo je vyobrazené na pláne schémy.

XIV. Niektoré ustanovenia o storno podmienkach a doplnenie podmienok platné pre vily a apartmány

1. Mimo Osobitného obdobia, pre Objednávky, ktoré požadujú minimálny počet nocí pobytu pre každú objednávku (zvyčajne, ale nie výlučne tri noci, sedem nocí alebo viackrát sedem nocí) poplatok rovnajúci sa sume nie menšej ako 25% z ceny Rezervácie bude uložený za zrušenie Objednávky, ktoré bolo vykonané skôr ako 9 dní pred dátumom príchodu.

2. Za zrušenie Objednávky vykonanej neskôr ako 8 dní pred dátumom príchodu bude klientovi uložený Poplatok vo výške 100% z ceny Objednávky a klient je povinný ho uhradiť.

3. Ak počet rezervovaných apartmánov je klientom medzičasom znížený, takéto konanie klienta sa považuje za zrušenie Objednávky príslušných

apartmánov, pričom sa uplatnia podmienky pre storno resp. zrušenie Objednávky. Spoločnosť Pelikán sa vždy pokúsi zariadiť danú požiadavku bez poplatku, ale spoločnosť Pelikán sa za jej bezplatné vybavenie nemôže zaručiť.

4. Žiadny poplatok nebude účtovaný za doplnenie dĺžky pobytu uvedeného v Objednávke, pokiaľ bude vykonané skôr ako tri dni pred dátumom príchodu. Poplatky, ktoré sa uplatnia pri zmenách vykonaných do troch dní odo dňa príchodu budú uvedené na Objednávke.

späť na začiatok

D. VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY PRE SPROSTREDKOVANIE POISTENIA, VÍZ, TRANSFEROV, PARKOVACÍCH KARIET, PRÉMIUM ASISTENČNÝCH SLUŽIEB A INÝCH SLUŽIEB

I. Sprostredkovanie poistenia

1. Spoločnosť Pelikán je na základe Zmluvy o sprostredkovaní uzavretej medzi Pelikán a poisťovňou Generali Poisťovňa, a. s., odštepný závod Európska cestovná poisťovňa, so sídlom Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava. Zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 1325/B, IČO: 35 709 332, DIČ: 2021000487, IČ DPH: SK2021000487 (ďalej ako "poisťovňa") oprávnená sprostredkovať a uzatvárať pre klientov zmluvy o cestovnom poistení. Poistná zmluva sa považuje za uzavretú dňom, kedy na účet Pelikán bola poukázaná celá suma poistného. Obsah poistenia si stanovuje klient v rezervačnom procese na internetovom portáli Pelikán resp. portáli obchodného partnera ponúkajúceho služby spoločnosti Pelikán. Presný rozsah krytia a podmienky sú uvedené vo Všeobecných poistných podmienkach poisťovne a Zmluvných dojednaniach poisťovne pre cestovné poistenie, ktoré sú dostupné na internetovom portáli Pelikán resp. portáli obchodného partnera ponúkajúceho služby spoločnosti Pelikán. Klient po uzavretí poistnej zmluvy obdrží Potvrdenie o uzavretí poistnej zmluvy, kartu klienta, Všeobecné poistné podmienky poisťovne a Zmluvné dojednania poisťovne pre cestovné poistenie.

2. Klient berie na vedomie, že poistný vzťah vzniká priamo medzi klientom a poisťovňou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu ku klientovi a Pelikán neprináleží posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu. Klient týmto berie na vedomie, že akékoľvek nároky vyplývajúce z poistného vzťahu si bude uplatňovať priamo u poisťovateľa.

II. Sprostredkovanie víz

1. Spoločnosť Pelikán v rámci svojich poskytovaných služieb sprostredkováva služby spojené so zabezpečením a vybavením

turistických víz. V prípade záujmu klienta o vybavenie víz, klient zašle svoju požiadavku e-mailom na adresu viza@pelikan.sk. Pelikán následne oboznámi klienta elektronicky s podmienkami pre vybavenie víz a výškou poplatku za služby spojené so zabezpečením víz (ďalej ako "podmienky vybavenia víz"). V prípade záujmu klienta o zabezpečenie víz na základe podmienok pre vybavenie víz, je klient povinný spoločnosti Pelikán e-mailom zaslať svoj súhlas s podmienkami vybavenia víz. V prípade záujmu o doručenie vybavených víz kuriérom, bude o podmienkach doručovania klient vopred informovaný. Na základe súhlasu klienta, Pelikán klientovi zašle Podklady na úhradu e-mailom a klient povinný uhradiť v lehote splatnosti uvedenej na Podkladoch na úhradu. Po úhrade poplatku za služby spojené s vybavením víz Pelikán zašle klientovi doklad o predaji. Za expresné vybavovanie víz do 5 pracovných dní bude klientom účtovaný 30% príplatok k výške poplatku za vybavenie víz.

2. Klient vykoná úhradu poplatkov za služby Pelikán a poplatok príslušnej ambasády za vystavenie víz bezhotovostným prevodom na bankový účet, vkladom na účet, o ktorom klienta informuje Pelikán, resp. platobnou kartou.

3. Nevyhnutným predpokladom pre zabezpečenie víz je poskytnutie písomného súhlasu klienta so spracovaním osobných údajov, ktorý klientovi bude zaslaný e-mailom. Klient tento písomný súhlas doručí spolu s dokumentmi potrebnými pre vybavenie víz.

4. Klient je povinný spoločnosti Pelikán doručiť všetky požadované doklady pre zabezpečenie víz. Doručovanie dokladov a písomností spojených s vybavením víz bude realizované osobne klientom na recepcii Pelikán, poštou alebo kuriérom. Na recepcii klient vyplní preberací protokol, kde budú uvedené všetky doklady, ktoré klient spoločnosti Pelikán odovzdal. Akékoľvek poplatky spojené s doručovaním hradí klient. O poplatku spojenom s doručením kuriérom bude klient vopred informovaný v e-mailovej komunikácii. Po úhrade objednávky a doručení všetkých potrebných dokladov Pelikán začne proces vybavovania víz.

5. Pelikán pri zabezpečení víz koná a vystupuje výlučne ako sprostredkovateľ. Z tohto dôvodu Pelikán nenesie zodpovednosť za akékoľvek škody, ktoré klientovi vzniknú v dôsledku neudelenia víz príslušnou ambasádou. Pokiaľ ide o zrušenie zadanej objednávky na vybavenie víz klientom, je potrebné objednávku zrušiť najneskôr do doby, kým budú všetky písomnosti predložené jednotlivým zastupiteľským úradom. Poplatky za vybavenie víz sú nenávratné bez ohľadu na úspešnosť udelenia víz. Pelikán nezodpovedá za pravdivosť údajov poskytnutých klientom a nie je povinný správnosť a pravdivosť údajov klienta kontrolovať a overovať. Pelikán negarantuje vydanie víz príslušnou ambasádou, a to ani v prípade letenky zakúpenej klientom prostredníctvom rezervačného systému Pelikán, čas a lehoty pri vydávaní víz sa spravujú pravidlami príslušnej ambasády.

III. Predaj cestovných lístkov na transfery

1. Transfer – prepravná služba osoby a prípadne jej osobnej batožiny prostredníctvom autobusového, vlakového, lodného či automobilového dopravného prostriedku, na ktorú spoločnosť Pelikán sprostredkováva predaj cestovných lístkov.

2. Podmienky prepravy vrátane časového rozvrhu transferu určuje konkrétny prepravca, ktorý transfer zabezpečuje.

3. Cestovný lístok na transfer je možné zakúpiť ako samostatnú službu alebo môže byť zahrnutý v rámci zájazdu, ktorý organizuje CK Pelikán alebo iný organizátor zájazdu, ktorý CK Pelikán predáva ako cestovná agentúra. O samostatnú službu ide aj vtedy, ak by bol k už zakúpenému zájazdu cestovný lístok na transfer dokúpený až dodatočne. Ak je cestovný lístok predávaný ako samostatná služba, Pelikán ako sprostredkovateľ predaja cestovných lístkov zodpovedá iba za správnosť predaja a vystavovania cestovných lístkov. Za problémy vzniknuté pri vykonávaní príslušného spoja, na ktorý má cestujúci zakúpený cestovný lístok, zodpovedá dopravca, vrátane zodpovednosti za meškanie spoja.

4. Pelikán klientovi odporúča, aby si v prípade nadväznosti transferu, na ktorý si klient zakúpil cestovný lístok, na ďalšie služby, napr. leteckú prepravu, nechal dostatočnú časovú rezervu a počítal s možnosťou výskytu mimoriadnych okolností, ktoré môžu spôsobiť jeho oneskorený príchod na letisko. Pokiaľ klient v dôsledku meškania letu nestihne transfer, na ktorý má zakúpený lístok, Pelikán nezodpovedá za toto oneskorenie a škody, ktoré jeho následkom klientovi vzniknú. Klient je v tomto prípade oprávnený obrátiť sa s reklamáciou na príslušného prepravcu, ktorého spoj meškal.

5. Cestovný lístok spoločnosti Slovak Lines, a.s. je platný iba na konkrétny dátum, nie je možné ho zmeniť a v prípade nevyužitia je nerefundovateľný. Klienti sú povinní rezervovať si v dostatočnom predstihu miesto v autobuse na konkrétny čas, a to buď:

- telefonicky na tel. čísle: 18 211, +421 2 55 422 734; alebo
- e-mailom na info@slovaklines.sk

IV. Predaj parkovacích kariet

1. Pelikán ponúka aj sprostredkovanie predaja parkovacích kariet. Parkovacie karty zabezpečujú kupujúcemu prenájom parkovacej plochy na parkovanie osobného vozidla na určité obdobie. Pelikán vystupuje ako sprostredkovateľ služby parkovania na letisku, nie je jej poskytovateľom. Objednávku parkovacích kariet je možné uskutočniť elektronicky, telefonicky alebo osobne v prevádzke Pelikánu na pelicantravel.com s.r. o., Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika.

2. Parkovacie karty sa môžu byť v elektronickej podobe ako online rezervácia parkovania alebo v tlačenej podobe vo forme papierovej kartičky s vyznačenou dĺžkou parkovania.

3. Elektronické parkovacie karty predáva Pelikán na parkovanie pri letisku v Bratislave a parkovanie pri letisku v Prahe. Klient si v požiadavke rezervuje parkovaciu kartu na vlastnú zodpovednosť a s časovou rezervou, aby stihol uskutočniť transfer z parkoviska na letisko a uskutočniť odovzdanie batožiny. Parkovacie karty sú v elektronickej podobe a sú odosielané po úhrade klientom na jeho emailovú adresu. Elektronická parkovacia karta obsahuje presný dátum a čas príchodu, aj presný dátum a čas odchodu z parkoviska. Na túto dobu je parkovanie uhradené. Pokiaľ by klient prekročil dĺžku parkovania, rozdiel v cene dopláca priamo na mieste prevádzkovateľovi parkoviska. V prípade parkovania pri letisku v Bratislave je pri príjazde na parkovisko nevyhnutné preukázať sa vytlačeným parkovacím voucherom, inak môže prevádzkovateľ parkoviska službu odmietnuť poskytnúť bez nároku na vrátenie už uhradeného parkovného či náhradu škody. Transfer z parkoviska v Bratislave na letisko a z letiska na parkoviskoniespäť je automaticky zahrnutý v objednávke elektronickej parkovacej karty, je zabezpečeným mikrobusom a je k dispozícii 24 hodín denne.

4. Parkovacie karty v tlačenej podobe predáva Pelikán na parkovanie na letisku Viedeň (Parkhaus 4, Parkplatz C a Parkplatz Mazur). Parkovaciu kartu je možné vyzdvihnúť si osobne v prevádzke Pelikánu, ak to klient uvedie pri objednávke alebo bezprostredne po jej odoslaní. Inak sa parkovacia karta zasiela prostredníctvom kuriérskej spoločnosti na adresu, ktorú klient uvedie pri kúpe tejto parkovacej karty. Klient je povinný uviesť adresu, ktorá existuje, a na ktorú je možné túto parkovaciu kartu doručiť, aby bol včas vydzvihnutá. V prípade, že parkovaciu kartu nebude možné doručiť na klientom uvedenú adresu alebo si ju klient na tejto adrese nevyzdvihne, a z tohto dôvodu sa parkovacia karta vráti späť odosielateľovi, Pelikán si nárokuje účtovať za opätovné doručenie parkovacej karty klientovi na náhradnú adresu, ktorú dodatočne poskytne, poplatok 5 €. Pokiaľ si za náhradné doručenie parkovacej karty klient zvolí osobný odber v prevádzke Pelikánu a o tomto fakte Pelikán upovedomí včas či už telefonicky alebo prostredníctvom elektronickej pošty, poplatok vo výške 5 € mu nebude účtovaný. Parkovacie karty majú na sebe vyznačenú dĺžku predplatených hodín a svoju celkovú platnosť. Parkovacia karta je jednorazová. Parkovacie karty na rovnaké parkovisko je možno ľubovoľne kombinovať a na úhradu jedného parkovania použiť viac parkovacích kariet. Prípadný zostatok predplatených hodín po jednom použití karty prepadá. Parkovacia karta platí od dátumu, ktorý je vyznačený na karte. Pelikán nenesie zodpovednosť za škody spôsobené nesprávnym použitím karty. V prípade potvrdenej nefunkčnosti parkovacej karty správou parkoviska vzniká zákazníkovi nárok len na vrátenie sumy, ktorú cestovnej kancelárii za parkovaciu kartu uhradil. Nevzniká mu nárok na žiadne ďalšie plnenie v súvislosti s nefunkčnosťou alebo nevyužitím parkovacej karty. Prevádzkovateľ parkoviska si, pri zníženej kapacite parkovacích miest v priestoroch na parkovanie, počas stavebných prác na letisku Viedeň, vyhradzuje právo na prípadné presmerovanie vozidiel na iné parkovacie plochy. Zakúpenie parkovacej karty nie je garanciou voľného miesta na státie auta vo vybranom parkovacom sektore.

5. Reklamácie funkčnosti parkovacej karty je potrebné podať okamžite pri zistení nedostatku priamo na letisku u pracovníka správy parkoviska v pokladni „Kassa" na prízemí poschodových garáží č. 4 – Parkhaus 4. Pre parkovisko Mazur je reklamáciu potrebné podať na pokladni, ktorá sa nachádza vpravo pri vchodovej rampe. Prípadné dodatočné reklamácie môžu byť v prípade parkovacích kariet v tlačenej podobe prevádzkovateľom zamietnuté kvôli nemožnosti skontrolovať stav parkovacej karty priamo na mieste. Pelikán nenesie zodpovednosť za nesprávnu manipuláciu s parkovacou kartou. Pelikán ako sprostredkovateľ služby nenesie zodpovednosť za nefunkčnosť parkovacej karty, ktorá nebola spôsobená jej zavinením. Ak klient z rôznych dôvodov nemôže reklamovať parkovaciu kartu priamo na mieste parkovania, môže podať reklamáciu aj dodatočne prostredníctvom Pelikánu, a to spôsobom uvedeným v časti E. SPOLOČNÉ USTANOVENIA VŠEOBECNÝCH ZMLUVNÝCH PODMIENOK PLATNÝCH PRE PREDAJ LETENIEK, ZÁJAZDOV, UBYTOVANIA, SPROSTREDKOVANIE POISTENIA A PREDAJ OSTATNÝCH PRODUKTOV/SLUŽIEB, čl. V. Reklamačné konanie. V prípade, ak bola nefunkčnosť parkovacej karty spôsobená eminentom týchto kariet, Pelikán postúpi reklamáciu parkovacej karty subjektu zodpovedajúcemu za vydanie parkovacej karty.

6. Parkovacie karty v tlačenej podobe je potrebné využiť do doby platnosti, ktorá je na nich uvedená, elektronické parkovacie karty sú platné na presné dátumy a časy na nich uvedené. V prípade elektronických parkovacích kariet je stornovanie parkovania možné do 3 dní pred začatím platnosti parkovania. Parkovacie karty v tlačenej podobe je možné stornovať najneskôr 6 mesiacov pred ukončením platnosti parkovacej karty. Elektronické parkovacie karty sa stornujú zaslaním žiadosti o storno na e-mail: letenky@pelikan.sk, parkovacie karty v tlačenej podobe zaslaním žiadosti o storno písomne na adresu pelicantravel.com s.r.o., Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika spolu so zaslaním parkovacej karty. Bez obdržania parkovacej karty v tlačenej podobe nie je možné tento typ parkovacích kariet stornovať. Náklady na zaslanie žiadosti o storno a parkovacej karty znáša klient.. Klientovi bude zaplatená suma za parkovanie vrátená jej zaslaním na bankový účet, z ktorého bola parkovacia karta hradená. Poplatok za storno parkovacej karty, či už v elektronickej alebo v tlačenej podobe, je 25 €/parkovaciu kartu. V prípade, že parkovacia karta bola súčasťou objednávky klienta, v ktorej bola zahrnutá letenka alebo zájazd /ubytovanie, a tieto služby boli z dôvodu na strane leteckého prepravcu /obstarávateľa zájazdu alebo dodávateľa ubytovania:

a) zrušené a klient sa rozhodne z tohto dôvodu parkovaciu kartu stornovať, poplatok za stornovanie si Pelikán neúčtuje;

b) zmenené tak, že sa predĺži potrebná doba parkovania nad rámec objednanenej parkovacej karty, klient môže buď parkovanie stornovať bez toho, aby mu bol účtovaný poplatok za stornovanie zo strany Pelikán alebo si môže dobu parkovania na príslušnom parkovisku predĺžiť za poplatok podľa dĺžky predĺženej parkovacej doby;

c) zmenené tak, že je zachovaná doba parkovania podľa pôvodnej objednávky a je iba potrebná zmena dátumov, Pelikán zadarmo klientovi na jeho požiadanie dobu parkovania zmení;

d) zmenené tak, že sa doba parkovania skráti, klientovi sa nevracia alikvótna čiastka za parkovanie a storno parkovania je možné iba za poplatok.

V. Prenájom vozidiel

1. Prenájom vozidiel sa uskutočňuje prostredníctvom spoločnosti Booking.com Transport Limited, ktorá globálne sprostredkováva prenájom automobilov a iných vozidiel. Celá objednávka aj platba prebieha v rezervačnom systéme tejto spoločnosti a Pelikán nemá prístup k objednávkam klientov ani k údajom o platbe, samotnom poskytnutí služby či údajom o dodatočne dokúpených produktoch/službách spojených s prenájmom vozidiel. V reklamačnom konaní týkajúcom sa prenájmu vozidiel je Pelikán klientom iba nápomocný pri komunikácií, nemá oprávnenie jednotlivé reklamácie rozhodovať. Takéto oprávnenie má iba spoločnosť Booking.com Transport Limited a jej obchodní partneri – dotknuté autopožičovne a poisťovne. Pelikán nenesie zodpovednosť za rezervačný proces vrátane platby služieb, ani za poskytnutie služieb či prípadné ďalšie skutočnosti vzniknuté v spojitosti s prenájmom vozidla.

VI. Online check-in

1. Pelikán ponúka klientom možnosť objednať si k letenke doplnkovú službu vykonania online check-inu. Táto služba je v zásade k dispozícii k letenkám nízkonákladových prepravcov zakúpených podľa časti AIII týchto VOP, odporúčame si však možnosť jej objednania vždy vopred overiť na našom Zákazníckom servise, pretože nemusí byť prepravcom umožnená pre všetky lety. Službu je možné objednať po zakúpení letenky, avšak vykonaná môže byť Pelikánom až v čase, ktorý umožňuje konkrétny letecký prepravca podľa svojich podmienok. Služba je spoplatnená podľa Sadzobníka poplatkov uvedeného v časti G týchto VOP.

2. K správnemu dodaniu služby je nevyhnutné, aby klient uviedol správne údaje ku všetkým cestujúcim, pre ktorých službu objednáva. Ide o nasledovné údaje:

a) Meno a priezvisko

b) Pohlavie

c) Dátum narodenia

d) Štátna príslušnosť

e) Typ a číslo cestovného dokladu

f) Krajina vydania a dátum expirácie cestovného dokladu

Údaje sa musia zhodovať s údajmi uvedenými v cestovnom doklade, ktorým sa cestujúci pri lete preukáže. V prípade, že budú tieto údaje dodané zo strany klienta neúplné alebo nesprávne (pričom za nesprávne sa považuje aj preklep v 1 písmene či čísle), môže byť ich oprava zo strany leteckého prepravcu spoplatnená, a môže dôjsť aj k zamietnutiu nástupu cestujúceho na palubu, pričom všetky tieto a aj nasledovné náklady znáša cestujúci.

3. Objednaná a zaplatená služba online check-in je zo strany klienta nemeniteľná a neodvolateľná. Po vykonaní online check-inu sú spravidla niektoré služby leteckého prepravcu, ako napr. zmeny letu či cestujúcich osôb spoplatnené extra poplatkom za zrušenie check-inu, aby bolo možné takúto službu poskytnúť. Následne je potrebné vykonať online check-in znovu.

4. Služba online check-in môže u niektorých leteckých prepravcov zahŕňať aj ďalšie služby (napríklad možnosť zvoliť si sedadlo v lietadle), odporúčame sa na tieto služby vždy informovať.

5. V prípade, ak je služba zo strany leteckého prepravcu klientovi potvrdená, avšak dôjde k zmene či stornovaniu letenky, s ktorou je spojená, storno služby sa riadi oficiálnymi podmienkami leteckej spoločnosti platnými pre danú letenku. Administratívny poplatok Pelikánu je vždy nerefundovateľný. Za prípadné škody vzniknuté klientovi neposkytnutím služby zo strany prepravcu pri zmene/storne letenky spoločnosť Pelikán nezodpovedá, ak nebolo spôsobené jej zavineným konaním.

6. V prípade technických problémov na strane prepravcu (napr. na jeho webovom portáli) a ak po opakovaných pokusoch nie je možné túto službu Pelikánom poskytnúť, bude klientovi vrátená celá suma za objednanú službu. Pelikán však nezodpovedá za škody vzniknuté klientovi nemožnosťou poskytnutia služby, ak nebola spôsobená jej zavineným konaním.

VII. Priority Boarding

1. Pelikán ponúka klientom možnosť objednať si k letenke doplnkovú službu priority boarding. Táto služba je v zásade k dispozícii k letenkám nízkonákladových prepravcov zakúpených podľa časti A III. týchto VOP, odporúčame si však možnosť jej objednania vždy vopred overiť na našom Zákazníckom servise. Odporúčame, aby si klient v prípade záujmu službu objednal čo najskôr po zakúpení letenky. Najneskôr je možné o službu požiadať predtým, ako je ku konkrétnej letenke spravený online check-in. Keďže však leteckí prepravcovia službu ponúkajú len pre obmedzené množstvo cestujúcich na danom lete, Pelikán nemôže garantovať, že bude služba zo strany prepravcu potvrdená. Služba je spoplatnená podľa

Sadzobníka poplatkov uvedeného v časti G týchto VOP, a poplatok si účtuje aj letecký prepravca, pričom je o celkovej výške ceny služby klient vždy vopred informovaný.

2. Leteckým prepravcom potvrdená služba priority boarding je zo strany klienta nemeniteľná a neodvolateľná.

3. Služba priority boarding môže u niektorých leteckých prepravcov zahŕňať aj ďalšie služby (napr. ďalší kus príručnej batožiny), odporúčame sa na tieto služby vždy informovať.

4. V prípade, ak je služba zo strany leteckého prepravcu klientovi potvrdená, avšak dôjde k zmene či stornovaniu letenky, s ktorou je spojená, storno služby sa riadi oficiálnymi podmienkami leteckej spoločnosti platnými pre danú letenku. Administratívny poplatok Pelikánu je vždy nerefundovateľný. Za prípadné škody vzniknuté klientovi neposkytnutím služby zo strany prepravcu pri zmene/storne letenky spoločnosť Pelikán nezodpovedá, ak nebolo spôsobené jej zavineným konaním.

VIII. Darčekové poukážky.

Klient má možnosť si zakúpiť darčekové poukážky v minimálnej hodnote 25 €, na portáli www.pelikan.sk v záložke Darčekové poukážky, alebo prostredníctvom zaslania požiadavky na e-mailovú adresu: pobyty@pelikan.sk. Následne budú klientovi e-mailom zaslané Podklady k úhrade. Po úhrade celkovej sumy darčekovej poukážky bude klientovi vytvorený a zaslaný jedinečný kód použiteľný na úhradu objednávky prostredníctvom Zákazníckeho Servisu.

Darčekovú poukážku môže klient alebo osoba, ktorá sa darčekovou poukážkou resp. jedinečným kódom uvedeným na nej preukáže voči spoločnosti Pelikán, použiť na nákup leteniek a/alebo ubytovania a/alebo zájazdu, prípadne kombinácii produktov podľa vlastného výberu z ponuky služieb na portáli www.pelikan.sk.

Darčeková poukážka je využiteľná online pri objednávke vybraných služieb, pričom klient vloží celý jedinečný kód uvedený na nej do príslušného poľa s názvom Zľavový kód/Darčeková poukážka v príslušnom kroku objednávky služieb. Následne má klient možnosť skontrolovať započítanie hodnoty darčekovej poukážky pred potvrdením a odoslaním objednávky, kedy je časť alebo aj celá objednávka zaplatená prostredníctvom darčekovej poukážky v závislosti od hodnoty a typu objednaných služieb. Pokiaľ sa klietovi nedarí uplatniť darčekovú poukážku týmto spôsobom alebo ak klientovi nesedí suma započítania darčekovej poukážky s hodnotou na nej uvedenej, odporúčame klientovi kontaktovať Zákaznícky servis počas najbližších otváracích hodín.

Spoločnosť Pelikán nezodpovedá za navýšenie ceny vybraných produktov v objednávke z dôvodu nemožnosti uplatnenia darčekovej poukážky, ktorá je spôsobená nesprávnym použitím darčekovej poukážky, jej

použitím po dobe platnosti darčekovej poukážky alebo z akéhokoľvek iného dôvodu, ktorý nie spôsobený zavineným jednaním na strane spoločnosti Pelikán.

Klient môže darčekovú poukážku uplatniť aj pri offline objednávke. Aby však pri tomto spôsobe klient predišiel zvýšeniu ceny ním vybraných produktov/služieb v objednávke, je potrebné kontaktovať Zákaznícky Servis s úmyslom použitia darčekovej poukážky ako spôsobu platby počas otváracích hodín Zákazníckeho Servisu v deň vytvorenia objednávky a zároveň minimálne 3 hodiny pred uplynutím najskoršieho termínu splatnosti klientom vytvorenej objednávky. Inak spoločnosť Pelikán nezodpovedá za navýšenie ceny vybraných produktov v objednávke.

Pelikán negarantuje, že nedôjde k zvýšeniu ceny zvolených služieb /produktov v objednávke zo strany dodávateľa až do momentu vystavenia/zakúpenia objednaných produktov/služieb, a to vzhľadom na spôsob predaja týchto produktov/služieb určený leteckými prepravcami a inými dodávateľmi produktov/služieb.
Klient tak používa darčekový poukaz na nákup s vedomím tohto rizika legitímneho zvýšenia ceny zo strany nízkonákladového leteckého prepravcu. Ak dôjde k zvýšeniu ceny letenky, klient sa môže rozhodnúť, či so zvýšenou cenou objednávky súhlasí alebo mu Pelikán nájde inú primeranú alternatívu.
Ak ani jedna možnosť klientovi nevyhovuje, má právo na vrátenie celej uhradenej sumy objednávky a opätovné využitie darčekového poukazu.

Platnosť darčekovej poukážky je od momentu jej vytvorenia do konca nasledujúceho kalendárneho roka, pokiaľ nie je na darčekovej poukážke stanovená dlhšia platnosť. Darčekový poukaz je prenosný, nerefundovateľný, nie je možné ho vymeniť za hotovosť. Storno a zmeny služieb/produktov zakúpených prostredníctvom darčekového poukazu sa riadia podmienkami dodávateľov týchto konkrétnych služieb a Pelikánu bez ohľadu na skutočnosť, či boli úplne alebo čiastočne uhradené prostredníctvom darčekového poukazu.

Klient môže darčekový poukaz použiť na nákup služieb minimálne vo výške nominálnej hodnoty darčekového poukazu.
V prípade zakúpenia služby v nižšej hodnote ako je nominálna hodnota darčekového poukazu, je rozdiel v cene nerefundovateľný. V prípade zakúpenia služby vo vyššej hodnote ako je darčekový poukaz bude rozdiel ceny fakturovaný osobe, ktorá darčekový poukaz predložila spoločnosti Pelikán.

Darčekovú poukážku je možné použiť aj na viac ako jeden nákup /objednávku. V prípade, že ju klient chce použiť na viacero nákupov /objednávok, musí vopred kontaktovať Zákaznícky servis, ktorý mu toto uplatnenie umožní zrealizovať. Darčekovú poukážku nie je možné uplatniť spätne po uhradení produktov iným spôsobom. Na úhradu jedného nákupu/objednávky je tiež možné použiť viacero darčekových poukážok.

Spoločnosť Pelikán nenesie zodpovednosť za zneužitie darčekového poukazu neoprávnenou osobou.

Darčekové poukazy nie je možné využiť na objednanie služby prenájmu vozidla a s ním spojených služieb v záložke Autá na portáli www.pelikan.sk, ani na objednanie ubytovania v záložke Hotely na portáli www.pelikan.sk.

a. **Mimoriadne darčekové poukážky**

1. Špeciálna online darčeková poukážka

Spoločnosť Pelikán môže klientom ponúknuť špeciálnu online darčekovú poukážku ako jednu z možných foriem refundácie za zrušený let v súvislosti s mimoriadnymi okolnosťami.

Pokiaľ si klient zvolí zaslanie darčekovej poukážky ako formu refundácie za zrušený let, spoločnosť Pelikán mu takúto poukážku na vyžiadanie vystaví po schválení výšky refundovanej sumy leteckou spoločnosťou a zašle elektronicky. Momentom vystavenia špeciálnej online darčekovej poukážky už nie je možné meniť formu refundácie.

V prípade, ak klient nevyužije špeciálnu online darčekovú poukážku do termínu jej platnosti na nákup/objednávku, po tomto termíne bude možné spoločnosť pelicantravel.com požiadať o refundáciu v podobe vyplatenia finančnej náhrady za nevyčerpanú časť špeciálnej darčekovej poukážky.

Ostatné ustanovenia týchto VOP v časti D bod VIII. Darčekové poukážky sa na špeciálne online darčekové poukážky použijú primerane.

2. Voucher za zrušenú cestu

Spoločnosť Pelikán môže klientom vystaviť Voucher za zrušenú cestu viazaný na formu refundácie za zrušený let poskytnutý leteckou spoločnosťou. Realizátorom vouchera je letecká spoločnosť, na ktorú bola pôvodná letenka vystavená a ktorá lety zrušila.

Konkrétne podmienky a možnosti využitia vouchera stanovuje letecká spoločnosť, na nákup produktov a služieb ktorej je Voucher za zrušenú cestu určený. Voucher za zrušenú cestu je viazaný na podmienky a možnosti využitia stanovené leteckou spoločnosťou. Voucher za zrušenú cestu nie je možné použiť na zaplatenie servisného poplatku, či iného poplatku Pelikána, ani na cestovné poistenie apod. Voucher za zrušenú cestu je po uplynutí jeho platnosti nerefundovateľný, ak nie je v konkrétnom prípade uvedené inak. Voucher za zrušenú cestu je neprenosný a je viazaný na osobu cestujúceho, ktorému boli zrušené lety, ak nie je v konkrétnom prípade uvedené inak. Voucher za zrušenú cestu je možné využiť iba na jeden nákup (objednávku), ak nie je v konkrétnom prípade uvedené inak. Potrebné informácie a pokyny za účelom využitia

Vouchera za zrušenú cestu klient obdrží elektronicky spolu s jedinečným kódom voucheru a bude dostupný aj na webovej stránke spoločnosti Pelikán v časti Správa objednávky k pôvodnej objednávke, v ktorej boli zrušené lety.

Za možnosť a rozsah využitia vouchera zodpovedá letecká spoločnosť, na ktorú je využitie Vouchera za zrušenú cestu viazané. Letecká spoločnosť si ako realizátor vyhradzuje právo na možnú úpravu podmienok jeho využitia aj po jeho vystavení. V prípade, ak bol voucher zo strany klienta už skôr uplatnený, spoločnosť Pelikán žiadosti klienta o použitie Vouchera za zrušenú cestu nevyhovie a Voucher za zrušenú cestu bez náhrady zruší.

Ostatné ustanovenia týchto VOP v časti D bod VIII. Darčekové poukážky sa na Voucher za zrušenú cestu použijú primerane.

b. **Zľavový kód**

Spoločnosť Pelikán môže klientovi ponúknuť zľavu na nákup produktov a služieb v podobe vystavenia zľavového kódu, ktorý klient alebo osoba, ktorá sa ním preukáže môže v závislosti od druhu zľavového kódu použiť na nákup leteniek a/alebo ubytovania a /alebo zájazdu, prípadne kombinácii produktov podľa vlastného výberu z ponuky služieb na portáli www.pelikan.sk.

Unikátny zľavový kód môže spoločnosť Pelikán klientovi ponúknuť v rámci reklamačného konania, ďalej ponúka všeobecné zľavové kódy v rámci marketingových kampaní a pre affiliate partnerov ako zľavu z celkovej ceny letenky alebo poskytuje unikátny zľavový kód k produktu Premium support ako zľavu na servisný poplatok.

Platnosť, spôsob použitia konkrétneho druhu a hodnota zľavového kódu je bližšie špecifikovaná klientovi pri poskytnutí zľavového kódu. Zľavový kód nie je možné použiť na nákup darčekovej poukážky. Zľavový kód je prenosný, nerefundovateľný a nie je možné zameniť ho za hotovosť.

Storno a zmeny služieb/produktov zakúpených prostredníctvom zľavového kódu sa riadia podmienkami dodávateľov týchto konkrétnych služieb a Pelikánu bez ohľadu na skutočnosť, či boli úplne alebo čiastočne uhradené prostredníctvom zľavového kódu. Zľavové kódy sú v prípade storna objednávky nerefundovateľné, klientovi nevzniká nárok na ich opätovné využitie.

Spoločnosť Pelikán nenesie zodpovednosť za zneužitie zľavového kódu neoprávnenou osobou.

Ostatné ustanovenia týchto VOP v časti D bod VIII. Darčekové poukážky sa na zľavové kódy použijú primerane.

IX. Prémiový zákaznícky servis - Prémium asistenčné služby

1. Prémiový zákaznícky servis (ďalej ako „Prémium ZS") zahŕňa nadštandardné služby Zákazníckeho servisu spoločnosti Pelikán, ktoré si je možné záväzne objednať výhradne súčasne s objednávkou letenky. Neskoršie doobjednanie Prémium ZS nie je možné. Premium ZS sa vzťahuje iba na objednávku a letenky, s ktorými bol objednaný. Premium ZS zahŕňa oproti štandardným službám Zákazníckeho servisu nasledovné služby:

a) Predĺžená doba kontaktovania Zákazníckeho servisu, a to pondelok – nedeľa od 8:00 do 21:30 vrátane štátnych sviatkov. Počas štandardných otváracích hodín Zákazníckeho servisu, ktoré sú pondelok – piatok 9:00 – 17:00 je klientovi Zákaznícky servis k dispozícii v bežnom režime, avšak počas a mimo nich je možné Zákaznícky servis kontaktovať výhradne prostredníctvom tzv. volacieho tlačidla, ktoré je klientovi dostupné po prihlásení v Správe objednávky. Po kliknutí na volacie tlačidlo bude klient telefonicky kontaktovaný Pelikánom najneskôr do 15 minút;

b) 100% zľava so servisného poplatku Pelikánu pri prvej zmene letenky alebo jej stornovaní zo strany klienta, a to vrátane tzv. voidu letenky v deň vystavenia, ak je leteckou spoločnosťou povolený;

c) 100% zľava zo servisného poplatku Pelikánu za online check-in, ak ho letecká spoločnosť na danom lete povoľuje. Služba je poskytnutá podľa typu letenky automaticky alebo na klientovo vyžiadanie, ktoré je možné v Správe objednávky a po úspešnom vykonaní online check-inu je klientovi vygenerovaný boarding pas zaslaný prostredníctvom elektronickej pošty na ním uvedenú mailovú adresu. Možnosť vykonať online check-in a termín jeho vykonania sú závislé od podmienok konkrétnej leteckej spoločnosti a je nevyhnutné, aby klient dodal Pelikánu včas všetky potrebné údaje na jeho vykonanie;

d) 100% zľava zo servisného poplatku Pelikánu za zabezpečenie špeciálnych služieb k letenke, ak je ich zabezpečenie možné a potvrdené leteckou spoločnosťou (viď úprava špeciálnych služieb v časti A týchto VOP);

e) Zľava na ďalšiu budúcu objednávku služieb cez Pelikán, ktorej výška závisí od celkovej ceny objednávky leteniek, ku ktorým si klient Prémium ZS objednáva (do výšky ceny sa nezapočíta cena ďalších objednaných služieb ako napr. poistenie, parkovanie apod. a ani cena dodatočne dokupovaných služieb k letenke vrátane špeciálnych služieb). Výška zľavy je nasledovná:

Celková cena leteniek v objednávke:	**Výška zľavy:**
0-125 €	5 €

126-200 €	7 €
201-500 €	10 €
501 € a viac	15 €

Zľava je poskytnutá vo forme unikátneho zľavového kódu, ktorý je klientovi zaslaný prostredníctvom elektronickej pošty po vystavení objednaných leteniek na ním uvedenú mailovú adresu. Zľavu je možné využiť online pri budúcej objednávke a platnosť kódu je 3 mesiace odo dňa jeho vytvorenia a zaslania. Zľava sa viaže len na servisný poplatok a nie je možné ju použiť na nákup darčekovej poukážky. Na využitie tejto zľavy sa inak primerane použijú ustanovenia týchto VOP upravujúce darčekové poukážky.

2. Prémium ZS nie je možné po jeho úhrade zrušiť, poplatok za jeho objednávku vo výške 15 €/objednávku je nerefundovateľný. Využitie služieb a výhod vyplývajúcich z Prémium ZS je dobrovoľné, pri ich nevyužití alebo iba čiastočnom využití nevzniká klientovi nárok na refundáciu, a to ani alikvótnej čiastky. Služby a výhody, ktoré Prémium ZS zahŕňa, nie je možné preniesť na inú objednávku.

X. Ubytovanie - booking.com

1. Objednávka ubytovania cez záložku Hotely, alebo prostredníctvom odkazov na objednávku ubytovania ako doplnkovej služby v Správe objednávky, či ďalej prostredníctvom klientovi zaslaných mailov k existujúcej objednávke iných služieb sa uskutočňuje prostredníctvom spoločnosti Booking.com B.V., ktorá globálne sprostredkováva objednávky ubytovania. Celá objednávka aj platba prebieha v rezervačnom systéme tejto spoločnosti a Pelikán nemá prístup k týmto objednávkam klientov ani k údajom o platbe, samotnom poskytnutí služby obsiahnutej v objednávke či údajom o ďalších dodatočne dokúpených produktoch/službách spojených s ubytovaním. V reklamačnom konaní týkajúcom sa tejto objednávky ubytovania a iných služieb je Pelikán klientom iba nápomocný pri komunikácií, nemá oprávnenie jednotlivé reklamácie rozhodovať. Takéto oprávnenie má iba spoločnosť Booking.com B.V. a jej obchodní partneri – dotknuté ubytovacie zariadenia a prípadne poskytovatelia ďalších objednaných služieb. Pelikán nenesie zodpovednosť za proces objednávky ubytovania a ďalších služieb vrátane platby za objednané služby, ani za riadne poskytnutie týchto služieb či prípadné ďalšie skutočnosti vzniknuté v spojitosti s objednávkou ubytovania. Pelikán nie je oprávnený poskytnúť potvrdenia o takto uskutočnených objednávkach, o tie je nutné požiadať

spoločnosť Booking.com B.V. alebo samotných poskytovateľov ubytovacích a ďalších služieb.

XI. Atrakcie a výlety

1. Atrakcia - spoplatnená zábavná alebo vzdelávacia služba, ktorá je organizovaná spoločnosťou Bonferi Technologies s.r.o. alebo jej obchodným partnerom, napr. aquapark, turistická pamiatka, múzeum, divadelné predstavenie apod.

Výlet - spoplatnená cestovná alebo zážitková služba, ktorá je organizovaná spoločnosťou Bonferi Technologies s.r.o. alebo jej obchodným partnerom, napr. pešia prehliadka mesta, prehliadka vo výletnom autobuse, potápanie apod.

Objednávka atrakcie/výletu sa uskutočňuje prostredníctvom spoločnosti Bonferi Technologies s.r.o., ktorá globálne sprostredkováva predaj zážitkov. Celá objednávka aj platba prebieha v rezervačnom systéme tejto spoločnosti a Pelikán nemá prístup k týmto objednávkam klientov ani k údajom o platbe, samotnom poskytnutí služby obsiahnutej v objednávke či údajom o ďalších dodatočne dokúpených produktoch /službách spojených s objednaným atrakciám/výletom. V reklamačnom konaní týkajúcom sa tejto objednávky atrakcie/výletu a iných služieb je Pelikán klientom iba nápomocný pri komunikácií, nemá oprávnenie jednotlivé reklamácie rozhodovať. Takéto oprávnenie má iba spoločnosť Bonferi Technologies s.r.o. a jej obchodní partneri – dotknutí predajcovia atrakcií/výletov. Pelikán nenesie zodpovednosť za proces objednávky zážitku a ďalších služieb vrátane platby za objednané služby, ani za riadne poskytnutie týchto služieb či prípadné ďalšie skutočnosti vzniknuté v spojitosti s objednávkou atrakcie/výletu. Pelikán nie je oprávnený poskytnúť potvrdenia o takto uskutočnených objednávkach, o tie je nutné požiadať spoločnosť Bonferi Technologies s.r.o. a jej obchodných partnerov – dotknutých predajcov atrakcií/výletov.

XII. Vstupenky

1. Vstupenka – je cenina a potvrdenie o zakúpení vstupu na konkrétne podujatie, ktorej predaj na žiadosť klienta spoločnosť Pelikán sprostredkuje.

2. Objednávka vstupenky sa uskutočňuje prostredníctvom spoločnosti Desert Adventures, ktorá globálne sprostredkovaváva predaj vstupeniek na rôzne podujatia. Celá objednávka aj platba prebieha cez spoločnosť Pelikán. Objednávku vstupeniek je možné uskutočniť elektronicky, telefonicky alebo osobne v prevádzke Pelikánu na pelicantravel.com s.r.o., Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika. Na základe poskytnutých údajov klientom Pelikán vystaví faktúru na úhradu

a danú vstupenku objedná u spoločnosti Desert Adventures, resp. u jej obchodného partnera. Po zabezpečení objednávky Pelikán zašle klientovi vstupenku, vyúčtovaciu faktúru a aktuálne podmienky podujatia.

3. Aktuálne podmienky vstupu na podujatie resp. všeobecné obchodné podmienky usporiadateľa podujatia má klient k dispozícií počas objednávky a tiež sa nachádzajú priamo na stránkach vybraného podujatia resp. usporiadateľa podujatia.

4. Pelikán vystupuje ako sprostredkovateľ služby, nie je jej poskytovateľom a nie je ani usporiadateľom podujatia. Spoločnosť Pelikán v tomto procese vystupuje len ako platobné miesto a z tohto dôvodu za prípadné škody spôsobené klientovi z dôvodu neuskutočnenia podujatia nezodpovedá.

5. V reklamačnom konaní týkajúcom sa objednávky vstupenky a iných služieb je Pelikán klientom iba nápomocný pri komunikácii, nemá oprávnenie jednotlivé reklamácie rozhodovať. Takéto oprávnenie má iba spoločnosť Desert Adventures a jej obchodní partneri – usporiadateľ podujatia.

späť na začiatok

E. SPOLOČNÉ USTANOVENIA VŠEOBECNÝCH ZMLUVNÝCH PODMIENOK PLATNÝCH PRE PREDAJ LETENIEK, ZÁJAZDOV, UBYTOVANIA, SPROSTREDKOVANIE POISTENIA A PREDAJ OSTATNÝCH PRODUKTOV/SLUŽIEB

I. Doručovanie

1. Letenky a ostatné produkty/služby budú vystavené a odoslané klientovi po ich úhrade, čím sa rozumie pripísanie celkovej sumy za produkt vrátane všetkých ďalších objednaných služieb a zliav na účet Pelikán, ibaže ich vyhotovenie je závislé od inej okolnosti, ktoré podmieňuje ich vyhotovenie a doručenie.

2. Letenky a ostatné produkty/služby budú klientom doručované v závislosti od formy stanovenej dodávateľom, ktorú nie je možné ovplyvniť, nasledovným spôsobom:

(i) E-mailom - systém automaticky overuje možnosť vystavenia elektronickej letenky. Pokiaľ je letenku možné vystaviť elektronicky, bude elektronická letenka zaslaná výhradne elektronicky emailom na e-mailovú adresu, ktorú zadal pri objednávke letenky a/alebo ostatných produktov/služieb. Ostatné produkty/služby a s nimi súvisiaca dokumentácia sa spravidla zasiela klientovi prostredníctvom e-mailovej pošty, ibaže sa Pelikán rozhodne doručovať ostatné produkty/služby a s nimi súvisiacu dokumentáciu prostredníctvom kuriéra.

(ii) Kuriérom v rámci SR - pri tejto voľbe bude klientovi automaticky naúčtovaný poplatok, ktorý je účtovaný podľa aktuálneho sadzobníka

poplatkov VOP časť G za doručenie letenky a ostatných produktov/služieb kuriérom v rámci SR. V tomto prípade je letenka a/alebo ostatný produkt /služba, doručená priamo klientovi na jeho adresu, v priebehu nasledujúceho pracovného dňa po pripísaní úhrady, ak sa tak stalo podľa časti E článku II bodu 2 týchto podmienok, v prípade doručenia mimo Bratislavy. Ak sa jedná o doručenie v rámci Bratislavy, letenka bude v tomto prípade doručená v deň pripísania platby, ak sa tak stalo podľa časti E článku II bodu 2 týchto podmienok. Pelikán nezodpovedá za škody spôsobené klientovi neskorým doručením zásielky. Za doručovanie je zodpovedná externá kuriérska spoločnosť. Možnosť sobotného doručenia a doručenia do 8:30 resp. 10:30 nasledujúceho dňa za príslušný príplatok, je potrebné overiť na Zákazníckom servise.

(iii) Kuriérom mimo SR – pri tejto voľbe bude klientovi automaticky naúčtovaný poplatok podľa aktuálnych zmluvných vzťahov s kuriérnymi spoločnosťami, o ktorom bude klient vopred oboznámený a bude mať možnosť rozhodnúť sa, či túto možnosť doručenia využije. Vybrané krajiny a poplatky za doručenie na ich územie, sú uvedené v aktuálnom sadzobníku poplatkov VOP časť G za doručenie letenky kuriérom do v ňom uvedených krajín. Za doručovanie je zodpovedná externá kuriérska spoločnosť.

3. Je povinnosťou klienta si minimálne 24 hodín pred odletom potvrdiť svoj let na Zákazníckom servise Pelikán, resp. priamo u leteckej spoločnosti, pre prípad, že by letecká spoločnosť zmenila čas odletu, alebo let zrušila. Pelikán nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné zrušené lety leteckou spoločnosťou, alebo za zmenené časy odletov. V prípade zmien, alebo zrušenia letov ktoré nastanú, resp. budú do Pelikán spoločnosťami oznámené mimo otváracích hodín Pelikán, prípadne nastanú menej ako 24 hodín pred odletom, je klient povinný si prípadnú vzniknutú škodu vymáhať priamo od dopravcu, u ktorého let si zakúpil.

4. Pelikán odporúča svojím klientom aby sa dostali na letisko včas, t.j. minimálne 2 hodiny pred plánovaným odletom, ak nie je uvedené leteckým dopravcom inak. Pre lety z/do Izraela, transatlantické lety a tzv. long-haulové lety, teda lety na dlhé vzdialenosti, ktoré si spravidla každá letecká spoločnosť definuje sama z/do Izraela , je potrebné dostaviť sa na letisko minimálne 3 hodiny pred plánovaným odletom.

II. Podmienky úhrady ceny poskytovaných služieb

1. Klient môže letenky a ostatné produkty/služby uhradiť spoločnosti Pelikán nasledovným spôsobom:

(i) Bankovým PREVODOM/priamym VKLADOM na účet - na základe automaticky systémom vygenerovaných pokynov k platbe. Pokyny k platbe sú súčasťou potvrdzujúceho e-mailu zaslaného Pelikánom o objednávke letenky, zájazdu, poistenia a/alebo iného produktu či služby. Klient môže celkovú sumu na uhradiť na ktorýkoľvek účet spoločnosti Pelikán uvedený v pokynoch k platbe. Pri platbe je potrebné uviesť správny variabilný symbol. Je na zvážení klienta, aby zvolil primeraný

spôsob platby tak, aby bola plná suma objednávky pripísaná k jednému z účtov Pelikánu včas, t.j. do doby splatnosti uvedenej v pokynoch k úhrade. Ak z dôvodu nesprávneho označenia alebo neoznačenia platby klientom nie je možná správna identifikácia platby, považuje sa za čas úhrady čas, kedy bola platba správne identifikovaná.

(ii) PLATOBNÝMI TLAČIDLAMI ako napríklad **SPOROPAY, VÚB ePLATBY alebo TATRAPAY** - Tento spôsob platby pomocou príslušného platobného tlačidla. je určený výhradne pre klientov uvedených bank, ktorí majú aktivovaný internetbanking. Klienti sú po uskutočnení platby v internetbankingu príslušnej banky presmerovaní späť na webovú stránku Pelikánu automaticky, alebo na základe aktívneho odkliknutia klientom na link/buton zobrazený priamo príslušnou bankovou inštitúciou. V prípade, že klient stránku uzavrie a nedostane sa späť na stránku Pelikán, môže nastať chyba v komunikácii medzi Pelikán a bankovou inštitúciou, čo môže viesť k tomu, že platba nebude identifikovaná systémom portálu Pelikán. Preto odporúčame klientom počkať až na návrat na stránku Pelikán. V prípade, že sa klient po úspešnej úhrade nedostane na stránku Pelikán, odporúčame mu, aby nás okamžite kontaktoval. Platba sa považuje za uhradenú momentom spätnej elektronickej väzby o uskutočnení transakcie zo strany banky pre Pelikán. Ak náš online systém takúto správu z akýchkoľvek dôvodov mimo našej moci nedostane, nemáme možnosť skontrolovať úspešnosť transakcie a platba sa považuje za uskutočnenú až momentom jej pripísania na účet Pelikánu.

(iii) PLATOBNOU KARTOU - len pre držiteľov embosovaných kreditných kariet a platobných kariet s nastaveným povolením platieb prostredníctvom online internetového predaja. Ostatné platobné karty nebudú akceptované. V prípade, že si klient zadá tento spôsob úhrady a objednávku zvolených služieb nebude možné vyplatiť platobnou kartou, bude mu táto skutočnosť oznámená telefonicky, alebo e-mailom agentom Zákazníckeho servisu. Klient berie na vedomie, že niektoré letenky a/alebo ostatné produkty/služby je možné uhradiť iba platobnou kartou. V prípade, ak letenku a/alebo ostatné produkty/služby,je možné zaplatiť iba platobnou kartou a možnosť úhrady kartou v danej chvíli nie je na Pelikán možná, v takom prípade spoločnosť Pelikán nezodpovedá za škody ktoré klientovi vznikli z nemožnosti objednať si letenku a/alebo ostatné produkty/služby. Klient sa zaväzuje použiť na platbu jedine platobnú kartu, ktorou je oprávnený disponovať. Pelikán neručí za reklamácie v prípade, že karta bude zneužitá a všetky prípadne súvisiace vzniknuté škody bude vymáhať od klienta. Klient berie na vedomie, že platba platobnou kartou môže prebiehať v jednej alebo v 2 transakciách. V prípade, že platba prebehne v 2 transakciách, jednu transakciu za položky ako cena letenky, letiskové poplatky, alebo cena alebo časť ceny ostatných produktov môže z platobnej karty stiahnuť priamo letecká spoločnosť alebo iný dodávateľ ostatných produktov/služieb. Druhú transakciu tvorí spravidla servisný poplatok Pelikánu, suma za objednané poistenie, doručenie letenky a/alebo ostatných produktov/služieb kuriérskou službou alebo časť ceny ostatných produktov či služieb. V prípade, že nebude možné uskutočniť ktorúkoľvek transakciu, bude táto skutočnosť klientovi oznámená telefonicky alebo e-mailom. Predmetnú čiastku je v tomto prípade klient povinný uhradiť ešte v termíne určenom

Pelikánom na niektorý z účtov Pelikán v súlade s nasledujúcim bodom týchto Všeobecných obchodných podmienok. V opačnom prípade bude objednávka produktov/služieb zrušená bez akéhokoľvek nároku klienta na náhradu škody.

(iv) Darčekovou poukážkou spoločnosti Pelikán, bližšie špecifikované v časti D VIII týchto VOP.

2. Potvrdením objednávky a okamžitej platby pri voľbe spôsobu PLATOBNOU KARTOU IHNEĎ alebo platobným tlačidlom (e Platby VÚB, Tatrapay, Sporopay a pod.) na základe kliknutia na tlačidlo „ZAKÚPIŤ" pri letenkách nízkonákladových leteckých prepravcov alebo „"OBJEDNAŤ" pri objednávke ostatných produktov/služieb" klient potvrdzuje, že neodvolateľne navrhuje kúpu vybraného produktu/služby na platobnú kartu a súhlasí s VOP Pelikán a s podmienkami dodávateľa. Pri zvolení platby bankovým prevodom/priamym vkladom klient neodvolateľne navrhuje kúpu vybraných produktov/služieb momentom zadania príkazu k bankovému prevodu/priameho vkladu príslušnému bankovému ústavu, v ktorom prevod zadáva/priamy vklad uskutočňuje.

3. Zmluva medzi spoločnosťou Pelikán a klientom je uzatvorená momentom vystavenia/zakúpenia objednaných produktov/služieb spoločnosťou Pelikán od príslušných dodávateľov, ak nie je uvedené inak. Spoločnosť Pelikán môže objednané produkty/služby vystaviť/zakúpiť až po splnení všetkých podmienok zo strany klienta, vrátane úhrady a pripísania ich celkovej ceny na účet spoločnosti Pelikán, ak nie je uvedené inak.

4. Rekreačný poukaz (Up Rekreácia, Edenred karta) - len pre držiteľov uvedených Rekreačných poukazov. Tento platobný spôsob je možný použiť iba v prípade platby objednávky služieb, ktoré spĺňajú podmienky tzv. oprávnených výdavkov na rekreáciu zamestnanca podľa §152a z.č. 311/2001 Z.z. Zákonníka práce, v znení neskorších predpisov. Iné služby nie je možné uhradiť týmto platobným spôsobom, a to ani v prípade, že objednávka obsahuje aj oprávnené výdavky na rekreáciu podľa predchádzajúcej vety. S každým elektronickým rekreačným poukazom (Up Rekreácia, Edenred) je možné hradiť sumu v maximálnej výške 500 € / kalendárny rok. V prípade, že cena pobytu je vyššia ako 500 €, sumu je možné douhradiť akoukoľvek inou platobnou metódou, ktorú ponúka spoločnosť pelicantravel.com. V prípade, ak v danej chvíli nie je z technických dôvodov, ktoré nie sú na strane klienta, možné uhradiť služby týmto platobným spôsobom, spoločnosť Pelikán vynaloží všetko dostupné úsilie na odstránenie tohto stavu. Pelikán nezodpovedá za škody, ktoré klientovi vznikli z nemožnosti zaplatiť produkty/služby týmto platobným spôsobom. Klient sa zaväzuje použiť na platbu jedine Rekreačný poukaz (Up Rekreácia, Edenred), ktorou je oprávnený disponovať. Pelikán neručí za reklamácie v prípade, že karta bude zneužitá. Ak sa klient rozhodne stornovať služby/produkty, ktoré boli zaplatené týmto platobným spôsobom, je oboznámený so skutočnosťou, že stornopoplatok spoločnosti Pelikán podľa Sadzobníka poplatkov uvedeného v časti G. týchto VOP je nutné uhradiť iným platobným

spôsobom ako Rekreačným poukazom (Up Rekreácia, Edenred). Za týmto účelom mu bude vystavená proforma faktúra so stornopoplatkom a až po jej úhrade budú objednané služby/produkty stornované.

5. Klient je povinný objednávku uhradiť riadne a včas, podľa termínu splatnosti na pokynoch k platbe. Je na zvážení klienta, aby zvolil spôsob úhrady tak, aby bola plná suma objednávky pripísaná k jednému z účtov Pelikán do termínu splatnosti. Objednávka je uhradená momentom pripísania celkovej sumy uvedenej na pokynoch k úhrade na ktorýkoľvek účet spoločnosti Pelikán uvedený na pokynoch k úhrade, ak nie je uvedené inak. **Klient berie na vedomie, že ceny niektorých produktov a služieb môžu byť garantované až po vytvorení ich rezervácie, ich vystavení alebo až po zakúpení samotného produktu/služby u konkrétneho dodávateľa. Zakupovanie a vystavovanie produktov/služieb sa deje až po ich úhrade klientom.** V prípade nedodržania termínu splatnosti si Pelikán vyhradzuje právo na okamžité zrušenie objednávky a rezervácie bez akéhokoľvek nároku klienta na vymáhanie škody spôsobenej týmto zrušením, resp. na zmenu ceny letenky, zájazdu, ubytovania resp. iných poskytovaných produktov/služieb.

6. V prípade nedodržania vyššie uvedených podmienok úhrady, resp. neskorej úhrady alebo čiastočnej úhrady, bude klientovi pri vracaní platby účtovaný administratívny poplatok účtovaný podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov VOP časť G. Administratívny poplatok účtovaný podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov VOP časť G bude klientovi účtovaný aj v prípade vracania preplatku k celkovej sume.

7. Klient súhlasí s tým, aby mu boli pokyny k platbe zaslané e-mailom v elektronickej podobe a tiež súhlasí s vyššie uvedeným spôsobom ich vyhotovenia. V prípade úhrady objednaných produktov/služieb sa každá platba, ktorú klient prevedie na účet Pelikánu, započítava najskôr na úhradu príslušenstva a potom na úhradu produktov.

8. Spoločnosť Pelikán si vyhradzuje právo pozastaviť a/alebo nevykonať platbu prijatú od klienta, a teda odmietnuť poskytnúť služby klientovi v prípade, ak s vynaložením primeranej starostlivosti spoločnosť Pelikán vyhodnotí platbu ako platbu, ktorú možno vykonala neoprávnená osoba a /alebo v súvislosti s platbou s vynaložením primeranej starostlivosti spoločnosti Pelikán existuje dôvodné podozrenie, že platba môže súvisieť s legalizáciou príjmov z trestnej činnosti. Pelikán nenesie zodpovednosť za škody spôsobené v dôsledku odmietnutia z týchto dôvodov.

9. Prípadné refundácie spoločnosť Pelikán vybaví rovnakou formou, akou bola hradená samotná objednávka, ktorá sa klientovi refunduje.

V prípade, že bola objednávka hradená peňažnou formou, nárokovateľné finančné prostriedky budú klientovi vrátené peňažnou formou prevodom alebo na platobnú kartu v závislosti od ním použitého spôsobu platby.

V prípade, že bola objednávka hradená darčekovou poukážkou, klientovi budú nárokovateľné finančné prostriedky vrátené vo forme novej darčekovej poukážky vystavenej s platnosťou do konca nasledujúceho

kalendárneho roka. Ostatné podmienky použitia darčekovej poukážky zostávajú spravidla rovnaké ako pri darčekovej poukážke, ktorú klient použil na úhradu objednávky.

V prípade, že bola objednávka hradená sčasti peňažnou formou a sčasti darčekovou poukážkou, nárokovateľné finančné prostriedky budú vrátené kombinovane peňažnou formou a vo forme novej darčekovej poukážky vystavenej s platnosťou do konca nasledujúceho kalendárneho roka. Pokiaľ by refundovaná čiastka nepresahovala hodnotu darčekovej poukážky, vytvorí sa len nová darčeková poukážka v zostatkovej hodnote.

III. Osobné údaje

1. Pelikán týmto oznamuje klientovi, že zmysle ust. § 13 ods. 2 písm. b) zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov bude Pelikán ako prevádzkovateľ v procese uzatvárania zmlúv spracúvať osobné údaje klienta bez jeho súhlasu ako dotknutej osoby, keďže spracúvanie osobných údajov klienta bude vykonávané v predzmluvných vzťahoch medzi Pelikánom a klientom a spracúvanie osobných údajov klienta je nevyhnutné na plnenie zo zmluvy, ktorú klient navrhuje uzatvoriť a v ktorej zároveň vystupuje ako jedna zo zmluvných strán.

2. Klient berie na vedomie, že osobné údaje poskytnuté klientom v procese objednávky za účelom uvedeným v bode 1. tohto článku budú zo strany Pelikánu ďalej poskytnuté príslušnému dodávateľovi ako príjemcovi v závislosti od požiadaviek konkrétneho príjemcu všetky alebo iba časť z nich, a to na účely poskytnutia klientom požadovanej služby. V závislosti od klientom objednanej služby sú príjemcami osobných údajov nasledovné okruhy príjemcov, ktorí sa môžu nachádzať aj v tretích krajinách:

- leteckí dopravcovia zabezpečujúci prepravu cestujúcich
- ubytovacie zariadenia
- cestovné agentúry, cestovné kancelárie
- poisťovne
- spoločnosti sprostredkovávajúce prenájom automobilov a autopožičovne
- veľvyslanectvá, konzuláty
- dopravcovia zabezpečujúci železničnú, lodnú, autobusovú alebo osobnú dopravu
- orgány finančnej správy
- kuriérske spoločnosti

3. V prípade, že je klientom fyzická osoba, pri objednávke služieb uvádza spravidla meno, priezvisko, pohlavie, číslo telefónu, mailovú adresu, adresu bydliska, dátum narodenia, pri objednávke parkovania evidenčné číslo vozidla.. Ak je klientom právnická osoba alebo živnostník, uvádza okrem osobných údajov fyzických osôb, ktoré budú objednané služby využívať, navyše fakturačné údaje, t.j. svoje obchodné meno, adresu sídla s PSČ, IČO, DIČ, Ič DPH – tieto nie sú považované za osobné

údaje.. V niektorých prípadoch letecká spoločnosť alebo konzulát či veľvyslanectvo vydávajúce víza pre vstup do krajiny, vyžadujú povinné doplnenie ďalších údajov (tzv. APIS údaje, viď definíciu a podrobný rozpis v časti A VPP). V prípade, že je na uplatnenie právneho nároku klienta nevyhnutné spracovať osobitnú kategóriu osobných údajov týkajúcu sa zdravotného stavu klienta, je Pelikán na základe § 16 ods. 2 písm. f) z.č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov, v znení neskorších predpisov, oprávnený tieto údaje spracovať a poskytnúť ich subjektom, voči ktorým sa nárok uplatňuje (spravidlá letecká spoločnosť, poisťovňa). Toto sa deje iba na základe výslovnej žiadosti klienta a po zaslaní príslušnej zdravotnej dokumentácie klientom. Pelikán nezodpovedá za následky v prípade, kedy klient potrebné údaje či doklady obsahujúce údaje nedodá alebo ich nedodá včas, a to bez akéhokoľvek nároku na náhradu škody, ktorá by klientovi v dôsledku tejto skutočnosti vznikla.

4. Osoba uskutočňujúca objednávku vybraných služieb a poskytujúca osobné údaje všetkých klientov uvedených v objednávke, zakliknutím príslušného políčka pred odoslaním objednávky potvrdzuje, že je oboznámená v zmysle ust. § 13 ods.12 písm. b) zákona č. 18/2018 Z.z., že Pelikán spracuje a uschová ňou uvedené osobné údaje dotknutých osôb, najmä tie, ktoré sú uvedené vyššie a/alebo ktoré sú potrebné pri činnosti Pelikánu v predzmluvných vzťahoch, pri plnení zmluvy či rokovaní o zmene zmluvy, odstúpenia od zmluvy atď. Zároveň táto osoba prehlasuje, že je oprávnená poskytovať osobné údaje všetkých dotknutých osôb, a to na základe ich splnomocnenia alebo jej toto oprávnenie vyplýva z právnych predpisov (napr. ako zákonnému zástupcovi). Bez zakliknutia tohto potvrdenia klientom nie je možné uzatvoriť zmluvy, na uzatvorenie ktorých dáva táto osoba vytvorením objednávky návrh. Zároveň je klient oboznámený s tým, že ho Pelikán môže kontaktovať prostredníctvom uvedeného e-mailu a/alebo telefonického kontaktu za účelom ponúknutia doplnkových služieb k jeho objednávke, ktoré sú vybrané vzhľadom na obsah tejto objednávky. Môže ísť napr. o ponuku poistenia k letenkám, parkovacieho miesta pri letisku, odkiaľ klient odlieta či dodatočnej batožiny ku klientovej letenke.

5. Klient je v prípade telefonického kontaktovania spoločnosti Pelikán /spoločnosťou Pelikán oboznámený s nahrávaním hovoru spoločnosťou Pelikán a spracovaniu osobných údajov pre ochranu oprávnených záujmov Pelikánu a za účelom zvyšovania kvality poskytovaných služieb. V prípade, že počas hovoru sú poskytnuté osobné údaje, ktoré sú nevyhnutné na plnenie zo zmluvy, ktorú chce klient uzatvoriť alebo ktorú už uzatvoril, klient je so skutočnosťou, že hovor je nahrávaný, taktiež oboznámený.

6. Osobné údaje dotknutých osôb budú spracovávané počas doby nevyhnutnej na ochranu oprávnených záujmov prevádzkovateľa, medzi ktoré patrí zohľadnenie možnosti podania reklamácie, preskúmania v konaní zahájenými kontrolnými orgánmi či podania žaloby v občianskoprávnom konaní. Pelikán vyhlasuje, že bude spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi a bude konať spôsobom, ktorý neodporuje z.č. 18/2018 Z.z. na ochranu osobných údajov, Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom

pohybe takýchto údajov (ďalej ako "Nariadenie GDPR")., ani iným všeobecne záväzným právnym predpisom a ani ich nebude obchádzať.

7. Zodpovednou osobou podľa §44 a nasl. z.č. 18/2018 Z.z. je ustanoveným Michal Marko. Zodpovednú osobu je možné kontaktovať prostredníctvom elektronickej pošty na adrese dpo@pelikan.sk.

8. Klient má právo na to, aby prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu opravil nesprávne osobné údaje. So zreteľom na účel spracúvania osobných údajov má právo na doplnenie neúplných osobných údajov. Klient zodpovedá za skutočnosť, že všetky ním uvedené údaje sú úplné a pravdivé. Klient vyhlasuje, že si je vedomý dôsledkov uvedenia nepravdivých údajov, obzvlášť skutočnosti, že by takéto konanie mohlo byť klasifikované aj ako trestný čin alebo by mohlo byť dôvodom pre zrušenie objednávky alebo rezervácie, prípade odmietnutia poskytnutia služby zo strany dodávateľa, prípadne dôvodom pre neudelenie víz. V prípade uvedenia nepravdivých, resp. neúplných údajov si Pelikán vyhradzuje právo na okamžité zrušenie objednávky služby, resp. úpravu ceny alebo náhradu akýchkoľvek škôd spôsobených uvedením nepravdivých údajov v plnej výške. V tomto prípade Pelikán nenesie žiadnu zodpovednosť za škody, ktoré by klientovi vznikli.

9. Klient má právo na to, aby prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu vymazal osobné údaje, ktoré sa ho týkajú, a to pri splnení podmienok uvedených v § 23 z.č. 18/2018 Z.z. Ďalej má klient právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov podľa podmienok uvedených v § 24 z.č. 18 /2018 z.z. Klient má tiež právo získať od Pelikánu osobné údaje, ktoré sa ho týkajú a ktoré mu poskytol, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto osobné údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi, ak je to technicky možné a ak sa spracovanie vykonáva automatizovanými prostriedkami.

10. Klient má právo namietať spracúvanie jeho osobných údajov z dôvodu týkajúceho sa konkrétnej situácie v prípadoch stanovených zákonom vrátane profilovania založeného na týchto ustanoveniach. Prevádzkovateľ nesmie ďalej spracúvať osobné údaje, ak nepreukáže nevyhnutné oprávnené záujmy na spracúvanie osobných údajov, ktoré prevažujú nad právami alebo záujmami klienta, alebo dôvody na uplatnenie právneho nároku.

11. V prípade, že pred odoslaním objednávky klient udeľuje osobitný súhlas pre zasielanie akciových ponúk na jeho e-mailovú adresu a spracovanie vybraných osobných údajov na vybrané účely priameho marketingu, ďalej súhlasu s profilovaním, udeľuje tým súhlas so spracovaním a uschovaním ním uvedených osobných údajov podľa č 6. ods. 1 Nariadenia GDPR. Tento udelený súhlas sa týka zasielania informácií za účelom priameho marketingu v oblasti konkrétnych klientom zvolených služieb, pre ktoré súhlas udeľuje (napr. informácie o nových produktoch, službách, zľavách, aktuálnych akciách...), aby ich Pelikán spracovával vo všetkých príslušných informačných systémoch. Tento súhlas môže udeliť iba klient starší ako 16 rokov. Súhlas klient udeľuje na ním zvolenú dobu, môže ho kedykoľvek odvolať v celom rozsahu alebo iba pre ním vybranú oblasť. Pelikán následne po splnení

účelu spracúvania zabezpečí bezodkladne likvidáciu osobných údajov klienta a klienta o tomto informuje. Klient má právo namietať spracúvanie osobných údajov, ktoré sa ho týkajú, na účel priameho marketingu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s priamym marketingom. Ak dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov na účel priameho marketingu, prevádzkovateľ ďalej osobné údaje na účel priameho marketingu nesmie spracúvať.

12. Klient je oboznámený s tým, že Pelikán môže poveriť spracúvaním osobných údajov sprostredkovateľa.

13. Klient týmto udeľuje Pelikánu súhlas s kopírovaním a skenovaním úradných dokladov potrebných pre overenie a potvrdenie údajov poskytnutých Pelikánu pri objednávke.

IV. Vyhlásenia klienta

1. V prípade akejkoľvek služby, ktorej obsahom je aj sprostredkovanie alebo zabezpečenie leteckej, autobusovej, vlakovej alebo inej prepravy, klient týmto potvrdzuje, že bol oboznámený so všeobecnými a všetkými tarifnými PODMIENKAMI prepravcu a tieto podmienky akceptuje.

2. Klient berie na vedomie, že Pelikán nenesie žiadnu zodpovednosť za okolnosti súvisiace s rezervovaným letom alebo cestou iným spojom (meškanie, zrušenie, stratená batožina a pod.). Všetky nezrovnalosti a reklamácie týkajúce sa rezervovaného letu či cesty je oprávnený riešiť dotknutý prepravca.

3. Klient súhlasí s nahrávaním prichádzajúcich a odchádzajúcich hovorov, spoločnosti Pelikán pre vnútorné potreby a za účelom zvyšovania kvality poskytovaných služieb.

V. Reklamačné konanie

1.Spoločnosť Pelikán prijíma reklamácie:
A) prostredníctvom elektronickej pošty na mailovej adrese reklamacie@pelikan.sk
B) v písomnej forme na adrese sídla spoločnosti Pelikán
C) osobne počas prevádzkovej doby prevádzky spoločnosti Pelikán na adrese Mlynské Nivy 3, 82109 Bratislava alebo na adrese sídla spoločnosti Pelikán.
D) telefonicky

Reklamácia musí obsahovať čo najpodrobnejší popis konkrétneho prípadu, ktorý klient reklamuje.

Klient je povinný priložiť k reklamácii všetky doklady, ktoré má k dispozícii, preukazujúce ním tvrdené skutočnosti, prípadne iné podklady dokumentujúce jeho tvrdenia. V prípade poškodenia klienta pri čerpaní

služieb u dodávateľa spoločnosti Pelikán klientovi odporúčame vyžiadať si od takéhoto dodávateľa (hotel, letecká spoločnosť, prenajímateľ áut a iné) písomný zápis, ktorý spolu s reklamáciou spoločnosti Pelikán doloží. V prípade, že klient takýto zápis mať nebude, potom spoločnosť Pelikán musí vyžiadať vyjadrenie od dodávateľa, čo môže spôsobiť zbytočné prieťahy pri vybavovaní reklamácie a sťažiť presadenie jeho prípadného nároku.

2. Pelikán zodpovedá iba za splnenie svojich povinností týkajúcich sa rezervácie klientom požadovaného produktu/služby.

3. O výsledku konania a vybavení reklamácie bude Pelikán informovať elektronickým spôsobom ihneď po jej vybavení, avšak najneskôr do 30 dní odo dňa, kedy klient reklamáciu uplatnil. V prípade elektronicky podanej reklamácie bude odpoveď na reklamáciu zaslaná na e-mailovú adresu, z ktorej bola reklamácia odoslaná. V prípade, že bola reklamácia uplatnená písomnou formou alebo osobne, odpoveď bude zaslaná na e-mailovú adresu, ktorú klient uviedol pri objednávke produktu/služby, ak nebolo s klientom vopred dohodnuté inak.

4. Klient má právo obrátiť sa na Spoločnosť Pelikán so žiadosťou o nápravu (e-mailom na reklamacie@pelikan.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť Pelikán vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že spoločnosť Pelikán porušila jeho práva. Ak spoločnosť Pelikán odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ARS"). Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona o ARS, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z., ktorých aktualizovaný zoznam je dostupný na https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1. Návrh musí obsahovať povinné náležitosti a klient ho podá určeným spôsobom, a to všetko podľa §12 Zákona 391 /2015 Z.z.

5. Klient môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK. Táto platforma je využiteľná iba pre spotrebiteľské spory zo zmlúv uzatvorených na diaľku.

6. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len klient – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi klientom a spoločnosťou Pelikán, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo

súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Subjekt ARS môže od klienta požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

7. Pelikán môže klienta po využití objednaných služieb osloviť so žiadosťou o hodnotenie týchto služieb za účelom získania prehľadu o spokojnosti s ich kvalitou a spôsobom poskytovania. Ak sa klient rozhodne hodnotenie zaslať, toto hodnotenie nie je považované za podanie reklamácie.

VI. Záverečné ustanovenia

1. Doručovanie písomností medzi klientom a Pelikán sa uskutočňuje elektronicky na vzájomne si poskytnuté e-mailové adresy alebo poštou. V prípade poštových zásielok platí, že písomnosti adresované Pelikán sa zasielajú na adresu uvedenú v záhlaví týchto všeobecných obchodných podmienok a v prípade zásielok kuriérom adresovaných klientovi sa písomnosť zasiela na adresu trvalého bydliska klienta alebo adresu klienta poskytnutú Pelikán za účelom doručovania písomností. Pre elektronické doručovanie písomností adresovaných klientovi platí, že ak Pelikán neobdrží chybové hlásenie o nemožnosti doručenia písomnosti na e-mailovú adresu klienta, považuje sa písomnosť za doručenú. Pre elektronické doručovanie písomností adresovaných Pelikán platí, že písomnosť sa považuje za nedoručenú do momentu, kým jej prijatie Pelikán nepotvrdí klientovi spätnou emailovou správou. Pre doručovanie písomností poštou platí, že ak doručovaná písomnosť sa vráti odosielajúcej zmluvnej strane z iného dôvodu ako je chyba na strane odosielateľa, je tento list považovaný za doručený uplynutím tretieho dňa od vrátenia nedoručenej zásielky odosielajúcej zmluvnej strane.

2. Vízové povinnosti a cestovné doklady - Cestujúci je povinný skontrolovať si cestovné doklady a vízové povinnosti nielen do cieľovej, ale tiež do tranzitnej destinácie. Informácie o všetkých náležitostiach a dokladoch, ktoré sú pre vstup alebo tranzit v danej krajine povinné, získa klient na kontaktoch ministerstva zahraničných vecí štátu, ktorého je občanom (napr. pre občanov Slovenskej republiky je to www.mzv.sk). Pelikán nezodpovedá za prípadné škody, ktoré vzniknú klientovi v prípadoch, kedy si zakúpi letenku pred tým, ako má získané platné víza do cieľovej alebo tranzitnej destinácie a tieto víza mu budú po zakúpení letenky zamietnuté resp. neudelené. Pelikán tiež nezodpovedá za prípadné škody, ktoré klientovi vzniknú z nevedomosti o vízových povinnostiach, cestovných dokladoch a ich platnosti, resp. ich nedodržania. Letecké spoločnosti majú právo klientovi, ktorý nespĺňa všetky vízové povinnosti až do cieľovej destinácie, resp. sa nepreukáže pri check-in platnými cestovnými dokladmi, odmietnuť nástup do lietadla a zrušiť celú ďalšiu cestu bez nároku na náhradu akejkoľvek škody, ktorá by takto klientovi vznikla.

3. Vyplnením údajov a dokončením objednávky produktov/služieb klient prehlasuje, že sa s vyššie uvedenými všeobecnými obchodnými podmienkami oboznámil, porozumel im a v plnom rozsahu s nimi súhlasí.

4. Názov a adresa orgánu dozoru alebo dohľadu: Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava

späť na začiatok

F. VŠEOBECNÉ PREPRAVNÉ PODMIENKY LETECKÝCH DOPRAVCOV, ČLENOV IATA

I. Všeobecné prepravné podmienky leteckých dopravcov, členov IATA

POZNÁMKA
Pre dopravu cestujúcich na linkách, ktorých cieľové letisko alebo zastávka leží v inej krajine ako je krajina odletu, platí Varšavský dohovor, ktorý vo väčšine prípadov obmedzuje zodpovednosť dopravcu za usmrtenie alebo ujmu na zdraví, ako aj za stratu a poškodenie batožiny. Pozri tiež poznámku s nadpisom "Advice to International passengers on Limitation of Liability" a "Notice of baggage Liability Limitations".

PODMIENKY DOPRAVNEJ ZMLUVY
1. Pod výrazom "letenka" používaným v tejto zmluve, rozumieme letenku a batožinový lístok, jej súčasťou sú tieto podmienky a poznámky; "dopravcom" rozumieme všetkých leteckých dopravcov, ktorí dopravujú, alebo sa zaväzujú dopraviť cestujúceho alebo jeho batožinu podľa tejto letenky, alebo vykonávajú akékoľvek služby súvisiace s touto leteckou dopravou. "Varšavský dohovor" je Dohovorom o zjednotení niektorých pravidiel v medzinárodnej leteckej doprave, podpísaný vo Varšave dňa 12. októbra 1929, alebo rovnaký dohovor, pozmenený Haagskym protokolom zo dňa 28. septembra 1955, podľa toho, ktorý z nich môže byť použitý.

2. Doprava, vykonaná podľa tejto letenky, sa riadi pravidlami a obmedzeniami zodpovednosti stanovenými Varšavským dohovorom s výnimkou dopravy, ktorá v zmysle tohto dohovoru nie je pokladaná za "medzinárodnú dopravu".

3. Pokiaľ to nie je v rozpore s vyššie uvedeným, doprava a iné služby, poskytnuté každým dopravcom sa riadia (i) ustanoveniami uvedenými v tejto letenke, (ii) platnými tarifami, (iii) dopravnými podmienkami a príslušnými predpismi dopravcu, ktoré sú ich súčasťou (a sú k dispozícii na požiadanie v kanceláriách dopravcu), s výnimkou dopravy medzi miestom v Spojených štátoch amerických alebo Kanadou a ktorýmkoľvek iným miestom mimo ich územia, na ktoré sa vzťahujú tarify platné v týchto krajinách.

4. Názov dopravcu môže byť na letenke uvedený v skratke; plný názov a jeho skratka je uvedený v tarifách dopravných podmienkach, predpisoch alebo v letových poriadkoch dopravcu; adresou dopravcu je letisko odletu vyznačené vedľa prvej skratky názvu dopravcu v letenke; zmluvné

zastávky sú miesta označené v tejto letenke alebo miesta uvedené v letových poriadkoch dopravcu ako pravidelné zastávky na ceste cestujúceho; doprava, ktorá má byť vykonaná podľa tejto letenky postupne niekoľkými dopravcami, sa považuje za jediný úkon.

5. Pri vystavovaní letenky na dopravcu na tratiach iného leteckého dopravcu koná letecký dopravca, ktorý vystavuje letenku iba ako jeho sprostredkovateľ.

6. Akékoľvek vylúčenie alebo obmedzenie zodpovednosti dopravcu sa bude vzťahovať na sprostredkovateľa, zamestnanca a zástupcu dopravcu a rovnako na každú osobu, ktorej lietadlo použil dopravca na dopravu, ako aj na jej sprostredkovateľa, zamestnanca a zástupcu a pôjde v ich prospech.

7. Zapísané batožiny budú vydané držiteľovi batožinového lístka. Pri poškodení batožiny v medzinárodnej preprave sa toto musí písomne ohlásiť dopravcovi ihneď po zistení škody a to najneskôr do siedmych dní odo dňa prijatia batožiny; pri oneskorení musí byť sťažnosť uplatnená najneskôr do 21 dní odo dňa výdaja batožiny. Pokiaľ ide o vnútroštátnu prepravu, pozri tarify alebo prepravné podmienky.

8. Táto letenka je platná pre dopravu po dobu jedného roka odo dňa vystavenia, pokiaľ nie je stanovené inak v tejto letenke, v tarifách dopravcu, dopravných podmienkach alebo príslušných predpisoch dopravcu. Cestovné za dopravu podľa tejto letenky podlieha zmene pred začatím dopravy. Dopravca má právo odmietnuť dopravu v prípade, že nebolo zaplatené príslušné cestovné.

9. Dopravca sa vynasnaží podľa svojich možností dopraviť cestujúcich a batožinu čo najrýchlejšie; časy uvedené v letových poriadkoch, alebo kdekoľvek inde, nie sú zaručené a netvoria súčasť tejto zmluvy. Dopravca sa môže bez predchádzajúceho oznámenia dať zastúpiť inými dopravcami, alebo použiť iné lietadlo a môže v prípade nutnosti zmeniť alebo vynechať miesta pristátí uvedené na letenke. Letové poriadky môžu byť zmenené bez predchádzajúceho oznámenia. Dopravca nezodpovedá za stihnutie spojenia.

10. Cestujúci sa musí podriadiť úradným cestovným predpisom, musí predložiť výstupné, vstupné a iné požadované doklady a musí sa dostaviť na letisko do doby stanovenej dopravcom alebo, pokiaľ nie je táto doba stanovená, dostatočne včas, aby mohli byť vybavené formality súvisiace s odletom.

11. Žiadny sprostredkovateľ, zamestnanec alebo zástupca dopravcu nie je oprávnený meniť, upravovať alebo zrušiť ktorékoľvek ustanovenia tejto zmluvy.

LETY JE POTREBNÉ VYUŽIŤ V PRESNOM PORADÍ, V AKOM SÚ VYSTAVENÉ. V PRÍPADE NENASTÚPENIA NA KTORÝKOĽVEK ÚSEK LETU NA LETENKE, MÁ LETECKÝ DOPRAVCA PRÁVO NA OKAMŽITÉ ZRUŠENIE NASLEDOVNÝCH ÚSEKOV LETU, BEZ AKEJKOĽVEK

NÁHRADY PRÍPADNEJ ŠKODY, KTORÁ BY TAKTO KLIENTOVI VZNIKLA.

PREPRAVCA SI VYHRADZUJE PRÁVO NA ZMENU/ZRUŠENIE LETU, A ODMIETNUTIE PREPRAVY AKEJKOĽVEK OSOBY, KTORÁ PRI ZÍSKANÍ LETENKY PORUŠILA PLATNÉ ZÁKONY, ALEBO TARIFY, PREDPISY ČI NARIADENIA PREPRAVCU.

TOTO OBMEDZENIE SA NETÝKA VÄČŠINY NÍZKONÁKLADOVÝCH PREPRAVCOV, U KTORÝCH JE MOŽNÉ NEVYUŽIŤ PRVÝ LET A NASTÚPIŤ AŽ NA ĎALŠÍ. ODPORÚČAME VÁM V TOMTO PRÍPADE SA VŽDY NA KONKRÉTNU REZERVÁCIU A MOŽNOSTI NEVYUŽITIA PRVÉHO LETU INFORMOVAŤ NA NAŠOM ZÁKAZNÍCKOM SERVISE, KDE VÁM NAŠI AGENTI POSKYTNÚ PRESNÉ INFORMÁCIE.

V prípade dvojitej/duplicitnej rezervácie si letecká spoločnosť vyhradzuje právo zrusiť ju bez akéhokoľvek nároku na preplatenie škody, ktorá by týmto vznikla. Za duplicitnú/dvojitú rezerváciu sa považuje rezervácia sprocesovaná v našej spoločnosti alebo v inej cestovnej agentúre /cestovnej kancelárii. Spoločnosť Pelikán v tomto prípade nezodpovedá za prípadné komplikácie klienta a taktiež nezodpovedá za náhradu prípadnej škody klienta.

OZNÁMENIE PRE MEDZINÁRODNÝCH PASAŽIEROV O OBMEDZENOM RUČENÍ

Pasažierom na ceste, ktorej súčasťou je konečná destinácia alebo zastávka v krajine inej, než je krajina pôvodu, sa oznamuje, že ustanovenia zmluvy známej ako Varšavský dohovor môžu byť použiteľné pre celú cestu, vrátane akejkoľvek jej časti úplne v krajine pôvodu alebo destinácie. Pre takýchto pasažierov na ceste do, z alebo na mieste odsúhlasenej zastávky v Spojených štátoch amerických, Dohoda a špeciálne kontrakty o preprave premietnuté do príslušných taríf ustanovujú, že ručenie určitých prepravcov, účastníkov v takýchto špeciálnych kontraktoch, za smrť pasažierov alebo ich zranenie vo väčšine prípadov preukázaného poškodenia je obmedzené tak, že neprekročí 75000USD za pasažiera, a že toto ručenie až po túto hraničnú sumu nebude závisieť od nedbalosti na strane prepravcu. Pre takýchto pasažierov cestujúcich prostredníctvom prepravcu, ktorý nie je účastníkom takýchto špeciálnych kontraktov, alebo ktorí nie sú na ceste do, z, alebo nemajú zastávku v odsúhlasenom mieste zastávky v Spojených štátoch amerických, je ručenie prepravcu za smrť alebo zranenie pasažierov vo väčšine prípadov obmedzené na približne 10000 alebo 20000 USD.

Poznámka: Obmedzenie ručenia nad 75 000 USD zahŕňa zákonné poplatky a výdavky s výnimkou vznesenia nároku v štáte, kde existuje ustanovenie o osobitnom priznaní zákonných poplatkov a výdavkov; v takomto prípade bude hraničnou hodnotou 58 000 USD bez zákonných poplatkov a výdavkov.

OZNÁMENIE O VLÁDOU VYBERANÝCH TAXÁCH A POPLATKOCH

Cena tejto letenky môže zahŕňať taxy a poplatky, ktoré sú vyberané v

leteckej doprave vládnymi úradmi. Tieto taxy a poplatky, ktoré môžu predstavovať významnú časť ceny leteckej dopravy sú buď zahrnuté v cestovnom, alebo sú oddelene uvedené v rubrikách "TAX/FEE/CHARGE". Zároveň môže byť cestujúci požiadaný o zaplatenie táx a poplatkov, ktoré ešte neboli vybrané.

Nasledujúca poznámka sa nevzťahuje na letenky predané v Spojených štátoch amerických pre prepravu vzchádzajúcu z USA.

ZAMIETNUTIE NÁSTUPU Z DÔVODU PREKNIHOVANIA LETU
V krajinách, kde sú v platnosti Kompenzačné predpisy pre odmietnutie nástupu, prepravcovia používajú kompenzačné plány pre pasažierov s potvrdenou rezerváciou, ktorým bol zamietnutý nástup kvôli nedostupnosti sedadiel z dôvodu preknihovania letu. Podrobnejšie informácie o týchto plánoch sú k dispozícii v kanceláriách leteckých spoločností.

ČASY PRE ODBAVENIE
Časy uvedené na tejto letenke, alebo v letovom pláne (ak sú uvedené) predstavujú čas odletu lietadla. Časy pre check-in (predodletová registráciu), ako ich uvádza prepravca alebo letový poriadok, predstavujú najneskorší čas, kedy môžu byť pasažieri prijatí pre odcestovanie, a ktorý zohľadňuje čas potrebný na vybavenie všetkých potrebných formalít. Lety nemožno zdržať kvôli pasažierom a oneskoreným príchodom a v týchto prípadoch nie je možné žiadne prevzatie zodpovednosti.

PREDMETY, KTORÝCH PREPRAVA JE ZAKÁZANÁ
Preprava nižšie uvedených nebezpečných predmetov v batožine cestujúcich je z bezpečnostných dôvodov zakázaná:

1. Stlačené plyny - (zmrazené na veľmi nízke teploty, horľavé, nehorľavé a jedovaté); ako propán-bután, tekutý dusík, kyslík vrátane akvalungov.

2. Žeraviny ako kyseliny a zásady, mokré batérie a ortuť.

3. Výbušniny, munícia a pyrotechnický materiál.

4. Zápalné tekutiny a pevné látky - zapaľovače a náplne do zapaľovačov, ZÁPALKY, náterové hmoty a riedidlá.

5. Rádioaktívny materiál

6. Bezpečnostné schránky a kufríky s inštalovaným bezpečnostným zariadením.

7. Oxidačné činidlá ako chlórové vápno a peroxidy.

8. Jedy a infekčné látky ako insekticídy, herbicídy a živý vírusový materiál.

9. Iné nebezpečné predmety ako magnetický materiál, látky dráždivé alebo vzbudzujúce odpor.

Lieky a toaletné potreby je možné prepravovať v obmedzenom množstve, ktoré je nevyhnutné a primerané dĺžke letu, ako lak na vlasy, parfumy a lieky obsahujúce alkohol. Mnohé z týchto predmetov môžu byť prepravované ako letecký náklad za podmienky, že ich balenie zodpovedá predpisom platným v nákladnej leteckej preprave.

Ďalšie informácie sú k dispozícii na požiadanie.

UPOZORNENIE NA OBMEDZENIA ZODPOVEDNOSTI ZA BATOŽINU
Zodpovednosť za stratu, omeškanie alebo poškodenie batožiny je obmedzené, pokiaľ nie je vopred deklarovaná vyššia hodnota a zaplatený príslušný poplatok. Pre väčšinu medzinárodnej prepravy (vrátane vnútroštátnych úsekov medzištátnych ciest) je obmedzenie ručenia približne 9,07 USD na libru (1 lb = 0,45 kg), t.j. 20,00 USD/kg pre osobitne podanú batožinu a 400,00 USD na pasažiera. V prípade cesty iba medzi miestami v USA vyžaduje federálny predpis, aby akýkoľvek limit na ručenie leteckej spoločnosti za batožinu bol najmenej 2 500 USD na pasažiera. Pre určité druhy položiek možno deklarovať zvýšené ohodnotenie. Niektorí prepravcovia nepreberajú žiadne ručenie za krehké, cenné alebo rýchlo sa kaziace predmety. Ďalšie informácie možno získať od prepravcu.

BATOŽINA
Podaná batožina: Pasažier má obvykle povolenú bezplatnú prepravu podanej batožiny, pričom jej obmedzenia sa môžu líšiť podľa leteckej spoločnosti, triedy a trasy. Prekoročenie limitu bezplatnej prepravy môže byť spoplatnené. Bližšie informácie získate u vašej cestovnej alebo leteckej spoločnosti.

Príručná batožina: Pasažier má obvykle povolenú bezplatnú prepravu podanej batožiny, pričom jej obmedzenia sa môžu líšiť podľa leteckej spoločnosti, triedy, trasy a typu lietadla. Odporúča sa obmedziť množstvo príručnej batožiny na minimum. Bližšie informácie získate u vašej cestovnej alebo leteckej spoločnosti. Ďalšie informácie a odkazy na webové stránky aerolínií nájdete na adrese http://www.iata.org/bags.

späť na začiatok

G. SADZOBNÍK POPLATKOV VŠEOBECNÝCH OBCHODNÝCH PODMIENOK

I. Informácie o servisnom poplatku spoločnosti Pelikán:

Spoločnosť Pelikán si pri každej úspešne vystavenej letenke účtuje servisný poplatok za vystavenie letenky a poskytnutie služieb spojených s uzatvorením prepravnej zmluvy a zabezpečením letenky, ktorý je súčasťou ceny letenky a v čase objednávky je zahrnutý do celkovej ceny letenky, zobrazenej spotrebiteľovi v ponuke na webstránke, či v prípade offlinovej objednávky v ponuke zaslanej spoločnosťou Pelikán. Tento servisný poplatok nie je účtovaný dodatočne. S výškou servisného poplatku je klient oboznámený na Podkladoch k úhrade a doklade o

predaji. Servisný poplatok je v prípade splnenia zákonných a zmluvných podmienok zo strany spoločnosti Pelikán nerefundovateľný.

Poplatky uvedené v Sadzobníku sú poplatky, ktoré si určuje spoločnosť Pelikán za uvedené služby a nezahŕňajú poplatky, ktoré si za danú klientom požadovanú službu účtujú dodávatelia jednotlivých služieb (letecký prepravca, ubytovacie zariadenie a i.). Výška poplatku dodávateľa záleží na individuálnych podmienkach, ktorých pravidlá sú obsiahnuté v obchodných podmienkach konkrétneho dodávateľa. Všetky poplatky za služby poskytované spoločnosťou Pelikán uvedené v tomto Sadzobníku sú nerefundovateľné a nezahŕňajú DPH, nakoľko spravidla účtovaná nie je. Pokiaľ vzhľadom na legislatívne požiadavky, DPH účtovaná je, k poplatkom uvedeným v tomto Sadzobníku sa DPH pripočíta v príslušnej aktuálne účinnej zákonnej sadzbe.

II. Typ poplatku

Akákoľvek klientom vyžiadaná ZMENA letenky pred odletom/po odlete – napr. zmena termínu a/alebo destinácie (ak je povolená leteckou spoločnosťou), zmena mena vrátane preklepu v mene či zmeny mena v prípade sobáša klienta (ak je povolená leteckou spoločnosťou) a ďalšie povolené zmeny	39.00
STORNO letenky na žiadosť klienta, ktorú možno dobrovoľne zrušiť v deň jej vystavenia (tzv. VOID) - neplatí pre nízkonákladových prepravcov okrem vybraných výnimiek	33.00
ZMENA letenky pred alebo po odlete zo strany leteckej spoločnosti, zrušené lety, zmena času a podobne	0.00
STORNO letenky na žiadosť klienta (ak je povolené leteckou spoločnosťou)	33.00
Dokúpenie ďalšieho kusu batožiny k letenke	10.00/ks
Zabezpečenie konkrétneho sedadla pre letenku iného ako nízkonákladového leteckého prepravcu	10.00
Zabezpečenie konkrétneho sedadla pre letenku nízkonákladového leteckého prepravcu	5.00/smer

Vykonanie online check-inu a zaslanie palubného lístka	10.00/oba smery /pasažier
Zabezpečenie priority boardingu pre letenku nízkonákladového leteckého prepravcu	10.00 €/oba smery /pasažier
Zabezpečenie špeciálnych služieb k letenke napr. preprava športového náčinia, hudobného nástroja, preprava domáceho zvieraťa a pod.	10.00/ks
Poplatok za Prémiové asistenčné služby	15.00/objednávka
Klientom vyžiadaná ZMENA ubytovania alebo zájazdu – osoby objednávateľa alebo mena klienta vrátane zmeny mena v prípade sobáša (ak je povolená dodávateľom) - vyžiadaná viac ako 3 dni pred nástupom na ubytovanie alebo zájazd	33.00
Klientom vyžiadaná ZMENA ubytovania alebo zájazdu – osoby objednávateľa alebo mena klienta vrátane zmeny mena v prípade sobáša (ak je povolená dodávateľom) – vyžiadaná 3 dni a menej pred nástupom na ubytovanie alebo zájazd	50.00
Klientom vyžiadaná ZMENA ubytovania alebo zájazdu (termínu, ubytovacieho zariadenia) na žiadosť klienta (ak je povolená dodávateľom) – vyžiadaná viac ako 3 dni pred nástupom na ubytovanie alebo zájazd	33.00
Klientom vyžiadaná ZMENA ubytovania alebo zájazdu (termínu, ubytovacieho zariadenia) na žiadosť klienta (ak je povolená dodávateľom) – vyžiadaná 3 dni a menej pred nástupom na ubytovanie alebo zájazd	50.00
STORNO ubytovania na žiadosť klienta (ak je povolené dodávateľom)	33.00
STORNO parkovacej karty na žiadosť klienta (platí pre parkovanie pri letisku vo Viedni, v Bratislave a Prahe)	25.00

STORNO víz na žiadosť klienta	33.00
Doručenie KURIÉROM v rámci SR s doručením do 3 pracovných dní od zaplatenia objednávky	4.00
Doručenie KURIÉROM do Českej republiky do 5 pracovných dní od zaplatenia objednávky	4.00
Doručenie KURIÉROM mimo SR do Maďarska do 5 pracovných dní od zaplatenia objednávky	5.00
Doručenie KURIÉROM mimo SR do Poľska do 5 pracovných dní od zaplatenia objednávky	24.00
Expresné doručenie KURIÉROM v rámci SR s možnosťou doručenia do ďalšieho pracovného dňa - objednané musí byť predošlý pracovný deň do 16:00 hod	Cena po individuálnej dohode
Expresné doručenie kuriérom v rámci Bratislavy do 2 hodín od objednania - doručovanie iba v pracovné dni	Cena po individuálnej dohode
Zmluvná pokuta za zaslanie svojvoľne nahor zaokrúhlenej ceny objednávky zo strany klienta	do 5 € podľa výšky úhrady nad rámec ceny objednávky

späť na začiatok