

Obchodní podmínky

Souhrn

Článek 1. Obecná ujednání a používané pojmy

Článek 2. Smlouva o poskytování Služeb

Článek 3. Poplatky, ceny a sazby

Článek 4. Záruka Kiwi.com Guarantee a dodatečné služby – zpoždění a zrušení Letů

Článek 5. Záruka Kiwi.com Guarantee a dodatečné služby – vracení peněz a výjimky, omezení, uznání nároku

Článek 6. Podmínky přepravy

Článek 7. Zajišťování Navazujících Letů

Článek 8. Administrativní formality / rozhodná práva / změny obchodních podmínek / zneužití

Článek 9. Zánik závazku

Článek 10. Odpovědnost za škody

Článek 11. Vyřešení sporů

Článek 1. Obecná ujednání a používané pojmy

- Vymezení stran.** Těmito obchodními podmínkami se řídí právně závazný vztah mezi námi, veřejnou společností s ručením omezeným **Kiwi.com** s.r.o., IČ: 29352886, se sídlem Palachovo náměstí 797/4, Starý Lískovec, PSČ 625 00 Brno, Česká republika, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 74565, DIČ: CZ29352886 („**Kiwi.com**“ „**my**“ „**naše**“ „**nás**“) a Vámi jakožto naším zákazníkem (dále jen „**Vy**“). **Vy** „**Váš**“ „**Vás**“); („**Vy**“ „**Váš**“ a/nebo „**Vás**“, může odkazovat rovněž na cestujícího, který se bude přepravovat v letadle podle konkrétní Smlouvy o přepravě).
- Používané pojmy.** Pojmy, které jsou níže i v celých Obchodních podmínkách **TUČNĚ** zvýrazněny, se týkají následujícího:
 - Rezervace:** je proces nákupu vybraných Letů, který zahrnuje následující (i) výběr Letů uvedených na našich Internetových stránkách, (ii) vyplnění informací požadovaných v online formuláři na našich Internetových stránkách, (iii) Vaše přijetí níže stanovených Obchodních podmínek a naše okamžité vykonání Služeb, (iv) Vaše odeslání vyplněného online formuláře na naši adresu (v) a provedení platby Celkové ceny pomocí vhodné platební metody. Prostřednictvím Rezervace závazně přijímáte nabídku Našich Služeb. Rezervace je dokončena Naším přijetím Vaší platby provedené v souladu s čl. 1.2.1 (v) a 3.1 Obchodních podmínek.
 - Smlouva o přepravě:** znamená smlouva o přepravě a souvisejících službách uzavřená mezi Vámi a Vybraným přepravcem na základě Našich zprostředkovatelských služeb poskytovaných podle Smlouvy o poskytování Služeb v souladu s ujednáními čl. 2.13 Obchodních podmínek.
 - Cílová destinace:** znamená na základě nabídky uvedené na Našich Internetových stránkách Vámi zvolené letiště, které je v souladu s Vaší Rezervací (viz čl. 1.2.1 tohoto dokumentu) posledním letištěm na Vaší konkrétní trase uskutečněné v jednom směru. Na základě jedné Rezervace Vám můžeme zprostředkovat přepravu do více Cílových destinací, a to formou Multi-city přepravy, která je dále definována v čl. 1.2.8 Obchodních podmínek. Samotná přeprava do Cílové destinace můžete být přitom uskutečněna prostřednictvím dvou či více Navazujících Letů – viz čl. 1.2.5 Obchodních podmínek.

4. **Let** nebo **Lety**: znamená nabídku služeb letecké přepravy do Cílové destinace prostřednictvím Vybraných přepravců. Nabízené Lety zveřejňujeme na Našich Internetových stránkách. „**Letem**“ se rovněž rozumí přeprava do Cílové destinace, která sestává ze dvou nebo více jednotlivých Letů.
5. **Navazující Lety**: znamená způsob přepravy, při kterém je třeba na cestě do Cílové destinace na každém letišti v průběhu cesty opustit letadlo a buď nastoupit do jiného letadla, nebo se vrátit do původního. V některých případech může být nezbytné při změně letadla změnit rovněž Vybraného přepravce. V případě Navazujících Letů Vám poskytujeme záruku [Kiwi.com](https://www.kiwi.com) Guarantee podle podmínek stanovených v čl. 4 a 5 Obchodních podmínek.
6. **Zpoždění Letu**: znamená takovou změnu Letu, v jejímž důsledku budete mít méně než 2 hodiny na přestup do letadla Navazujícího Letu.
7. **Celková cena**: znamená cenu, kterou Vám účtujeme za poskytnutí Našich Služeb a cenu za letenky. Celková cena je blíže vymezena v čl. 3.1 Obchodních podmínek.
8. **Multi-city**: znamená způsob přepravy zahrnující kombinaci Letů, které vedou přes rozdílné trasy do Cílové destinace při Letech tam a zpět; nebo způsob přepravy, kdy se během Vašeho zpátečního Letu liší cílová destinace a/nebo původní místo odletu: např. PRG-DUB, LHR-PRG nebo PRG-DUB, DUB-BRQ nebo PRG-DUB, LHR-BRQ.
Případně může odkazovat na kombinaci Letů, při níž strávíte více než 24 hodin v daném městě, než budete pokračovat v cestě: např. PRG-DUB(3denní pobyt)-JFK a JFK-LHR(2denní pobyt)-PRG.
9. **Volitelné služby**: znamená dodatečné služby související s Vašimi Lety, jež jsou nabízeny Vybranými přepravci a/nebo jakoukoli jinou třetí stranou, například preferovaná jídla, dodatečné přidání odbavovaných zavazadel, výběr preferovaného sedadla, změna jména cestujícího/Letu, prioritní nástup na palubu atd. Poplatek za poskytování Volitelných služeb není zahrnut v Celkové ceně.
10. **Číslo rezervace**: (angl. zkrat. Passenger Name Record) znamená kód označující rezervaci Letu, cestujícího a informace o itineráři cesty. Číslo rezervace se může skládat z libovolné kombinace číslic a písmen a jedno Číslo rezervace může obsahovat informace o typu letenek, datu cesty, počtu zavazadel či sedadle týkající se jednoho nebo více Letů provozovaných jednou nebo více spolupracujícími leteckými společnostmi. Číslo rezervace vždy najdete na elektronické letence nebo na palubní vstupence. Číslo rezervace přitom nepředstavuje číslo objednávky u společnosti [Kiwi.com](https://www.kiwi.com). V případě, že na Vaší cestě budete cestovat s více leteckými společnostmi, může se Číslo rezervace mezi lety měnit. Obdobně totéž platí rovněž pro zpáteční Lety.
11. **Vybraný přepravce**: znamená leteckou společnost, která poskytuje přepravní služby, se kterou na základě Našich zprostředkovatelských služeb uzavíráte Smlouvu o přepravě. Identitu Vybraného přepravce budete znát předtím, než s Nami uzavřete Smlouvu o poskytování Služeb. Váš Let může zahrnovat služby dvou nebo více různých Vybraných přepravců – v takovém případě pojem Vybraný přepravce označuje leteckou společnost operující danou část Vaší cesty. Skutečný přepravce se přitom může od Vybraného přepravce, který je uveden ve Smlouvě o přepravě, lišit, proto si musíte před odletem na letišti ověřit identitu skutečného přepravce pro příslušnou trasu či její část.
12. **Služba** nebo **Služby**: znamená zprostředkovatelské služby přímo související s Vaší přepravou a přepravou Vašich zavazadel do Cílové destinace, které Vám poskytujeme v souladu s Obchodními podmínkami a Smlouvou o poskytování Služeb za předem sjednaný a odsouhlasený poplatek zahrnutý v Celkové ceně. Naše Služby, díky nimž budete moci uzavřít Smlouvu o přepravě s Vybraným přepravcem, jsou definovány v čl. 2.1 Obchodních podmínek. Kromě provádění těchto zprostředkovatelských Služeb Vám poskytujeme volitelné asistenční služby v podobě záruky [Kiwi.com](https://www.kiwi.com) Guarantee, které lze uplatnit v případě zrušení Letu, změny plánu Letu nebo zpoždění Letu tak, jak je to uvedeno v čl. 4 a čl. 5 Obchodních podmínek, a Služby vymáhání, jak jsou definovány v čl. 5.7 Obchodních podmínek. Pamatujte, že náš poplatek zahrnutý v Celkové ceně představuje výhradně cenu za poskytování zprostředkovatelských Služeb. Volitelné

asistenční služby jsou poskytovány zdarma za podmínek stanovených v tomto dokumentu a Služby vymáhání jsou poskytovány za podmínek a poplatků stanovených v čl. 5.7 Obchodních podmínek.

13. **Smlouva o poskytování Služeb:** znamená smlouvu o poskytování Služeb uzavřenou mezi Vámi a Námi v souladu s čl. 1.2.1. Obchodních podmínek s tím, že Smlouva o poskytování Služeb je uzavřena doručením Našeho potvrzovacího e-mailu o přijetí Vaší platby. Účelem Smlouvy o poskytování Služeb je specifikace našich vzájemných smluvních vztahů, na jejichž základě Vám poskytneme za sjednanou Celkovou cenu Služby související s Vaší leteckou přepravou do zvolené Cílové destinace Vybraným přepravcem. Nedílnou součástí každé Smlouvy o poskytování Služeb jsou tyto Obchodní podmínky.
 14. **Záruka Kiwi.com Guarantee:** má význam uvedený v čl. 4.1 Obchodních podmínek.
 15. **Obchodní podmínky:** jsou zde stanovené obchodní podmínky.
 16. **Internetové stránky:** jsou internetové stránky na adrese kiwi.com, včetně subdomén pro příslušné trhy a/nebo naše další internetové stránky, na kterých můžete provést Rezervaci.
3. **Úplnost údajů.** Jste povinni Nám poskytnout úplné, přesné a pravdivé údaje a všechny informace nezbytné k tomu, abychom Vám mohli poskytnout Služby (jedná se zejména o údaje a informace (včetně osobních údajů) nezbytné pro účely uzavření Smlouvy o přepravě s Vybraným přepravcem, pro účely fakturace a dodání Letenek (itinerář, doručení apod.), o které Námi budete požádáni během procesu Rezervace případně kdykoli předtím či potom). Je Vaší povinností zajistit správnost a aktuálnost všech informací v době Rezervace a/nebo cesty. Všechny informace je nutné uvést v latině. Neneseme žádnou odpovědnost za jakékoli škody, dodatečné náklady či jakékoli jiné problémy nebo komplikace, které mohou vyvstat v důsledku toho, že jste nám neposkytli úplné a přesné informace.
4. **Duševní vlastnictví.** Vyhrazuje si jakákoli a veškerá práva na Naše Internetové stránky a jejich obsah; včetně softwaru, hardwaru, produktů, procesů, algoritmů, uživatelských rozhraní, know-how, technologií, designů a jiných hmotných či nehmotných technických materiálů či informací, které Vám dáváme k dispozici prostřednictvím poskytování Služeb nebo prostřednictvím používání Našich Internetových stránek. Není-li v těchto Obchodních podmínkách výslovně stanoveno jinak, nejsou Vám uděleny žádné přímo ani nepřímo vyjádřené typy licencí či práv týkající se Služeb a/nebo Našich Internetových stránek či jejich částí, stejně jako jakýchkoli práva k nakládání s libovolným zdrojovým kódem, datům nebo jiným technickým materiálům týkajících se Našich Internetových stránek. Všechna práva, která Vám zde nejsou výslovně udělena, náleží výhradně Nám. Jsme výhradními vlastníky jakýchkoli produktů, vynálezů, technologií či materiálů, které poskytujeme na základě těchto Obchodních podmínek a/nebo Smlouvy o poskytování Služeb nebo při používání Našich Internetových stránek či jakýchkoli Služeb. Nejste oprávněni měnit a/nebo jakkoli zasahovat do software, který používáme při poskytování Služeb a provozu Našich Internetových stránek. Stejně tak tento software nesmíte kopírovat. Na základě Našeho výhradního rozhodnutí můžeme použít všechny komentáře a návrhy, ať už písemné či ústní, které Nám poskytnete ve spojitosti s Vaší objednávkou a používáním Služeb a Našich Internetových stránek. Všechna autorská práva, obchodní značky, užité vzory, práva na databázová práva, patenty a jiná práva duševního vlastnictví (registrovaná i neregistrovaná) přístupná na Našich Internetových stránkách náleží Nám a/nebo třetím stranám. Neudělujeme Vám právo či licenci na používání jakékoli obchodní značky, užitého vzoru, práva na databázi, autorská práva nebo jakákoli jiná práva týkající se obsahu na Internetových stránkách, které vlastníme a řídíme My či jakákoli jiná třetí strana, a to s výjimkou těch výslovně poskytnutých na základě těchto Obchodních podmínek.

Článek 2. Smlouva o poskytování Služeb

Abychom splnili své povinnosti plynoucí z příslušných předpisů Evropské unie, uvádíme v čl. 2 Obchodních podmínek informace, které jsme Vám povinni poskytnout dříve, než s Námi uzavřete Smlouvu o poskytování Služeb:

1. **Popis Služeb.** Naše Služby se skládají z následujícího:

Zobrazení nabízených Letů a jejich kombinací na Našich Internetových stránkách;

zprostředkování Smlouvy o přepravě mezi Vámi a Vybraným přepravcem; a doručení Letenek (itineráře) pro vybrané Lety, které jste si zakoupili v souladu s čl. 1.2.1 Obchodních podmínek, jako výsledek Rezervace, v souladu s čl. 2.17 Obchodních podmínek.

Nad rámec provádění výše uvedených Služeb Vám poskytujeme (i) volitelné asistenční služby v podobě záruky [Kiwi.com](https://www.kiwi.com) Guarantee v případě zrušení Letu, změny plánu Letu nebo zpoždění Letu, jak je uvedeno v čl. 4 a čl. 5 Obchodních podmínek, a (ii) Služby vymáhání, jak jsou definovány v čl. 5.7 Obchodních podmínek.

2. Volitelné služby Naše Služby nezahrnují služby související s Volitelnými službami, jako je zpracování Vašich žádostí o Volitelné služby, a není naší povinností Vám tyto Volitelné služby poskytovat. Můžeme Vám však za předem dohodnutý poplatek v rozumné míře asistovat se zpracováním takových žádostí na základě samostatné smlouvy uzavřené mezi Vámi a Námi. Za Volitelné služby mohou být rovněž účtovány dodatečné poplatky ze strany Vybraných přepravců či jakýchkoli třetích stran poskytujících Volitelné služby.
3. Náklady na použití prostředků komunikace na dálku. Nebudeme Vám nad rámec Celkové ceny účtovat žádné další poplatky za použití prostředků komunikace na dálku, prostřednictvím kterých s Vámi jednáme a uzavíráme Smlouvu o poskytování Služeb, tj. za komunikaci prostřednictvím internetu nebo telefonicky Vám nebudeme účtovat žádné servisní poplatky. Všechny poplatky související s veškerou telefonickou komunikací s Námi se odvíjí od Vašeho poskytovatele telefonních služeb a My neneseme žádnou odpovědnost za účtování jakýchkoli poplatků a rovněž po Vás nebudeme chtít tyto náklady uhradit. S ohledem k tomu byste měli předem požádat o svolení toho, jenž ponese náklady komunikace s Námi prostřednictvím telefonu. Pamatujte, že všechny telefonické hovory mezi Námi a Vámi mohou být monitorovány, nahrávány a uchovávány. Tímto souhlasíte a berete na vědomí, že Vaše konverzace s Naším personálem při projednávání Vaší stížnosti, žádosti či návrhu přes telefon může být nahrávána ve formě zvukové nahrávky pro účely (i) poskytování našich Služeb podle Smlouvy o poskytování Služeb, (ii) interních kontrol kvality služeb, (iii) zlepšení kvality služeb a/nebo (iv) shromažďování podkladů týkajících se požadavků zpracovaných prostřednictvím Našeho oddělení zákaznické podpory.
4. Dozorové orgány. Dozorovými orgány, které vykonávají dohled nad Naší činností a na které se můžete obracet v případě stížností, jsou Česká obchodní inspekce, příslušný živnostenský úřad, Úřad pro ochranu osobních údajů a Úřad pro ochranu hospodářské soutěže. Na úrovni EU se můžete se svojí stížností obrátit na Evropské spotřebitelské centrum ČR (evropskyspotrebitel.cz) a Inspektora ochrany údajů Evropské komise zabývajícího se ochranou osobních údajů.
5. Smlouva o poskytování Služeb a Smlouva o přepravě jakožto dva samostatné právní vztahy. Provedením Rezervace uzavíráte dvě samostatné dohody: (I) Smlouvu o poskytování Služeb uzavřenou s Námi a (ii) Smlouvu o přepravě týkající se letecké dopravy uzavíranou s jednotlivými Vybranými přepravci. Tyto dva právní vztahy jsou navzájem nezávislé, uzavírané s jinými osobami, a to (i) na jedné straně mezi Vámi a Námi a (ii) na straně druhé mezi Vámi a Vybraným přepravcem. Jako takové se tyto vztahy řídí různými pravidly, požadavky, podmínkami a většinou se řídí také různými právními řády. Okolnosti, za kterých můžete odstoupit od Smlouvy o poskytování Služeb a/nebo ji měnit, jsou výslovně stanoveny v těchto Obchodních podmínkách (informace o právu na odstoupení naleznete v čl. 9.2 Obchodních podmínek). Ustanovení čl. 2.17 týkající se výjimky z práva na odstoupení od smlouvy v období 14 dnů od jejího uzavření, které se jinak obecně uplatní v souladu s platnými předpisy EU, se uplatní výhradně ohledně Smlouvy o poskytování Služeb uzavřené mezi Vámi a Námi. V souvislosti s možným odstoupením od Smlouvy o přepravě uzavřené s Vybraným přepravcem se uplatní obchodní podmínky příslušných Vybraných přepravců. Uzavřením Smlouvy o poskytování Služeb vyjadřujete, že jste obeznámeni s obchodními podmínkami všech příslušných Vybraných přepravců a konkrétně s jejich podmínkami týkajícími se možného odstoupení od Smlouvy o přepravě nebo o jejím ukončení, zrušení a změny Letů a/nebo jakýchkoli jiných změn souvisejících s Lety.

6. Uchování Smlouvy o poskytování Služeb Všechny Smlouvy o poskytování Služeb uchováváme v digitální podobě pro svoje interní potřeby. Pokud byste je chtěli vidět, kontaktujte Nás.
7. Jazyk Smlouvy o poskytování Služeb. Smlouva o poskytování Služeb je vyhotovena v jazyce, který si vyberete na Našich Internetových stránkách v rámci Rezervace. Právně závazná je však pouze anglická verze těchto uvedených Obchodních podmínek. Překlady byly poskytnuty čistě pro zajištění pohodlí uživatelů. V případě rozporu mezi překladem a anglickou verzí těchto Obchodních podmínek má přednost anglická verze.
8. Technické kroky vedoucí k uzavření Smlouvy o poskytování Služeb a oprava údajů. Naše Internetové stránky umožňují uzavření smlouvy mezi Námi a Vámi prostřednictvím interaktivního webového rozhraní, a to vyplněním a odesláním online objednávkového formuláře a následného provedení online platební transakce v souladu s čl. 1.2.1 Obchodních podmínek. Předtím, než online objednávkový formulář odešlete, můžete údaje do něj vložené zkontrolovat, změnit či opravit.
9. Kodex chování. Při poskytování Našich Služeb vždy jednáme v souladu se všemi platnými zákony a právními předpisy České republiky a Evropské unie a rovněž v souladu s Našimi interními zásadami spokojenosti zákazníků a ochrany osobních údajů. Tyto Naše interní zásady nejsou veřejně přístupné.
10. Uvádění cen. Ceny uváděné na Našich Internetových stránkách zahrnují základní cenu letenek do Cílové destinace, letištní poplatky, palivové příplatky, DPH a poplatky za naše Služby. Všechny tyto součásti uvedené ceny se zobrazují jako Celková cena. Vzhledem k charakteru našich Služeb Naše ceny nemohou zahrnovat žádné poplatky navíc účtované Vybraným přepravcem či jinou třetí stranou ve spojitosti s přepravou do Cílové destinace. (Více informací se dozvíte v čl. 3.1 Obchodních podmínek).
11. Geografická omezení. Není-li výslovně uvedeno jinak, poskytování Našich Služeb není geograficky omezeno.
12. Uzavřením Smlouvy o poskytování Služeb se zavazujeme splnit Naše povinnosti plynoucí z poskytování Služeb podle těchto Obchodních podmínek a Vy se zavazujete zaplatit Nám Celkovou cenu podle čl. 3.1 Obchodních podmínek. Rezervací dojde k přijetí nabídky z Vaší strany, a tímto k uzavření Smlouvy o poskytování Služeb mezi Námi a Vámi.
13. Vyhrazujeme si právo jakékoli nabízené Lety změnit či zrušit v případě, že dojde ke změně nabídky na straně Vybraného přepravce (zejména ke změně parametrů Vámi vybraných letenek). V případě, že při poskytování Našich Služeb dojde ke změně podmínek přepravy ze strany Vybraného přepravce, budeme Vás o tom v odpovídajícím způsobem informovat a pokusíme se Vám nabídnout rozumné alternativní možnosti přepravy. Dále budeme postupovat v souladu s ustanoveními čl. 9.2 Obchodních podmínek.
14. Okamžité plnění Smlouvy o poskytování Služeb a nemožnost odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů. Vzhledem k charakteru Našich Služeb, které začneme poskytovat ihned po uzavření Smlouvy o poskytování Služeb, tj. před uplynutím lhůty 14 dnů pro odstoupení od smlouvy podle předpisů EU, nejste oprávněni odstoupit od Smlouvy o poskytování Služeb ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření či kdykoli poté, a to ani v případě, že jste občanem členského státu EU, pro které toto právo obecně platí. Uzavřením Smlouvy o poskytování Služeb mezi Námi a Vámi zároveň dáváte pokyn k okamžitému poskytnutí Našich Služeb. Toto ustanovení čl. 2.17 Obchodních podmínek nemá vliv na možnost odstoupení od Smlouvy o poskytování Služeb za podmínek uvedených v čl. 9.2 Obchodních podmínek.
15. Zprostředkování Smlouvy o přepravě. Naší prvotní povinností je zprostředkovat pro Vás možnost uzavření Smlouvy o přepravě s Vybraným přepravcem. Na základě Rezervace Nám dáváte pokyn ke zprostředkování Smlouvy o přepravě mezi Vámi a Vybraným přepravcem. Obsah takové Smlouvy o přepravě bude určen Vaším výběrem Cílové destinace a dalších charakteristik Letu na Našich Internetových stránkách a podmínkami přepravy Vybraného přepravce. Zprostředkovávaná Smlouva o přepravě může platit i pro přepravu více než jedné osoby a/nebo jiné osoby (jiných osob), než jste Vy. Smlouva o přepravě je však vždy uzavírána výhradně mezi Vámi (jakožto osobou, která provedla Rezervaci) a Vybraným přepravcem. Cena za přepravní služby poskytované na základě Smlouvy o přepravě, kterou jsme Vám zprostředkovali u Vybraného přepravce, je zahrnuta v Celkové ceně (čl. 3.1 Obchodních podmínek) a nepokrývá žádné dodatečné služby poskytované Vybraným přepravcem ve

spojitosti s přepravou do Cílové destinace. V souladu s omezeními uvedenými v čl. 2.13 a 9.2 Obchodních podmínek se pro Vás zavazujeme zprostředkovat Smlouvu o přepravě bez zbytečného odkladu od okamžiku, co zaplatíte Celkovou cenu v souladu s čl. 1.2.1 Obchodních podmínek. Pro tento účel Nás zmocňujete jednat Vaším jménem s Vybranými přepravci; není-li výslovně uvedeno jinak, v průměru zprostředkování Smlouvy o přepravě trvá zhruba 30 minut. Smlouva o poskytování Služeb uzavřená mezi Vámi a Námí a Smlouva o přepravě uzavřená mezi Vámi a Vybraným přepravcem jsou dvěma samostatnými smlouvami.

16. **Plná moc.** Pokud by k poskytování Služeb bylo z Vaší strany nezbytné udělení plné moci, ustanovujete nás uzavřením Smlouvy o poskytování Služeb svým zmocněným zástupcem a v rozsahu nezbytném k poskytnutí všech Služeb Nás opravňujete k tomu, abychom Vás mohli zastupovat. Pokud vyvstane potřeba vyhotovení písemné plné moci, zavazujete se Nám ji na vyžádání vystavit.
17. **Dodání letenek.** Po zakoupení Letenek Vám zašleme Vaše elektronické letenky s příslušným Číslem rezervace pro každý příslušný Let zakoupený od Vybraného přepravce do Vaší e-mailové schránky na e-mailové adrese, kterou jste uvedli v online objednávkovém formuláři během Rezervace na Našich Internetových stránkách. Z těchto důvodů je podstatné, aby Vámi uvedená e-mailová adresa byla správná a úplná. Neodpovídáme za nesprávné nebo neprovedené dodání letenek pro Let způsobené okolnostmi na Vaší straně, zejména pak zadáním chybné e-mailové adresy nebo nastavením Vaší elektronické pošty. Je Vaší povinností ohlásit Nám veškeré změny kontaktních údajů, které mohou dodání objednaných elektronických letenek ovlivnit. Elektronické letenky nedoručujeme ve fyzické podobě; vytiskněte si tedy prosím elektronické letenky, palubní vstupenky, víza, kopii pasu a/nebo jiné cestovní dokumenty vyžadované Vybraným přepravcem a/nebo příslušnými orgány a vezměte si je s sebou na letiště.

Článek 3. Poplatky, ceny a sazby

1. **Celková cena.** Celková cena, která se zobrazuje na Našich Internetových stránkách, je koncová cena za Letenky a zahrnuje základní cenu Letenek do Cílové destinace, letištní poplatky, palivové příplatky, DPH a poplatky za Naše Služby. Celková cena však nezahrnuje další poplatky či jiné platby za služby související s Vaší přepravou podle Smlouvy o přepravě, které jsou poskytovány Vybraným přepravcem a/nebo třetími stranami, jako jsou pobytové taxy, bankovní poplatky, poplatky za víza, poplatky za přesun na letiště atd. Celkovou cenu jste povinni uhradit prostřednictvím platební karty či jiné online platební metody nabízené na Našich Internetových stránkách, a to vyplněním požadovaných údajů do příslušného online formuláře uvedeného na Našich Internetových stránkách. S poskytováním jakýchkoli Služeb jsme povinni začít až poté, co obdržíme Vaši platbu Celkové ceny a potvrdíme Vám její přijetí.

Článek 4. Záruka [Kiwi.com Guarantee](#) a dodatečné služby – zpoždění a zrušení Letů

V rámci Naší snahy o poskytování co nejlepších možných služeb Vám nabízíme exkluzivní a jedinečnou službu pro případy změny, zrušení a zpoždění Letu s názvem záruka [Kiwi.com Guarantee](#) (nebo Asistenční služby) tak, jak jsou popsány níže (dále označováno jako „záruka [Kiwi.com Guarantee](#)“).

Cílem a účelem našeho servisního programu záruky [Kiwi.com Guarantee](#) je, aby byla Vaše cesta co nejpohodlnější a nejplynulejší. Z toho důvodu Vám zaručujeme, že v případech, kdy dojde k přeložení, zpoždění nebo zrušení Vašeho Letu, Vám můžeme po aktivaci záruky [Kiwi.com Guarantee](#) nabídnout adekvátně dostupné náhradní Lety nebo jiné způsoby přepravy do Cílové destinace, nebo Vám nabídneme vrácení peněz zaplacených za veškeré nevyužité Lety. Na základě zde uvedených podmínek Vám nabízíme garantované řešení výše uvedených situací, které mohou negativně ovlivnit Vaši cestu do Cílové destinace, a to za splnění zde stanovených podmínek.

Záruku [Kiwi.com Guarantee](#) lze však uplatnit pouze v případech, kdy jsou Vaše Lety přeloženy, zpožděny nebo zrušeny v důsledku faktorů, ke kterým v letecké dopravě dochází v průběhu běžného provozu. Z toho důvodu je platnost záruky

Kiwi.com Guarantee omezená v situacích působení vyšší moci (viz čl. 5.3). Záruku **Kiwi.com** Guarantee rovněž nelze použít v případech, kdy sami provedete změny v plánu Letů bez našeho předchozího schválení nebo bez toho, abyste se obrátili na Naše oddělení zákaznické podpory.

1. Záruka **Kiwi.com** Guarantee. Rozsah záruky **Kiwi.com** Guarantee lze na základě závažnosti rozdělit do dvou kategorií:

Scénář A (více než 48 hodin do odletu)

Více než 48 hodin do odletu – Záruka **Kiwi.com** Guarantee stanovenou v tomto čl. 4.1 a) lze uplatnit pouze v případech změn nebo zrušení Letů oznámených více než 48 hodin před odletem prvního Letu, v jejichž důsledku byste nebyli schopni dosáhnout své Cílové destinace, nebo v případech, kdy by byl Váš přílet do Cílové destinace opožděn o více než 24 hodin oproti původně naplánovanému času příletu, tj. kvůli změně či zrušení Letů byste buď zmeškali svoje Navazující Lety, nebo by byly Vaše Lety zrušeny (dále označováno jako „**Scénář A**“).

V případě, že se dozvíte o změně nebo zrušení Vašeho Letu podle Scénáře A, musíte Nás o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat buď telefonicky, e-mailem, nebo prostřednictvím online chatu dostupného na Našich Internetových stránkách. Pokud Nás o této změně či zrušení Letu nebudete včas informovat, pozbydete nárok na uplatnění záruky **Kiwi.com** Guarantee. Pokud jsme o této změně či zrušení Vašeho Letu podle Scénáře A informováni jako první, budeme Vás o této skutečnosti v přiměřené době od zjištění zmíněných změn či zrušení Letu informovat.

Poté, co budeme informováni o změně či zrušení Letu podle Scénáře A, Vám nabídneme jedno z následujících řešení, a to podle Našeho výhradního uvážení:

- i Vyhledáme alternativní přepravu do Vaší Cílové destinace. Pokud najdeme rozumnou alternativu, nabídneme Vám alternativní Lety nebo jiné způsoby přepravy do Vaší Cílové Destinace výlučně na Naše náklady. Pokud pro Vás nebudeme schopni zakoupit online nabídnuté alternativní Lety nebo jiné způsoby přepravy, můžete si zakoupit příslušné letenky na alternativní přepravu – odsouhlasenou na základě naší vzájemné dohody – na letišti a my Vám následně vrátíme peníze ve výši ceny těchto letenek ve smyslu čl. 5 Obchodních podmínek. Jakékoli případné dodatečné služby nebo další zlepšení související s dohodnutými alternativními letenkami objednané nad rámec původní Rezervace Námi nebudou hrazeny.
- ii Nabídneme Vám vrácení peněz ve výši ceny všech nevyužitých Letů na cestě do Vaší Cílové destinace podle podmínek určených v čl. 5 Obchodních podmínek. Toto řešení Vám nejpravděpodobněji nabídneme v případě, že Vám nebudeme schopni nabídnout adekvátně dostupnou alternativní přepravu.

Je Vaší povinností Nám neprodleně po oznámení nabídky možných řešení sdělit, jestli a jakou alternativu hodláte využít. V tomto ohledu jsou Námi oznámené variantní řešení považovány za doručené v souladu s čl. 4.3 Obchodních podmínek nejpozději po uplynutí 24 hodin od okamžiku Našeho prvního sdělení oznámení týkajícího se řešení nastalé situace nebo případně po uplynutí jakékoli adekvátně kratší doby vždy s ohledem k času zbývajícimu do okamžiku plánovaného odletu prvního následujícího Letu. Po marném uplynutí těchto 24 hodin, nebo jiného kratšího času vyhrazeného pro Vaši odpověď Naše nabídka pozbývá své platnosti a Vy již nebudete mít nadále právo využít záruku **Kiwi.com** Guarantee v této věci.

Scénář B (méně než 48 hodin do odletu)

Méně než 48 hodin do odletu – Záruka **Kiwi.com** Guarantee stanovenou v tomto čl. 4.1 b) lze uplatnit pouze v případech zpoždění nebo zrušení Letů oznámených méně než 48 hodin před odletem prvního Letu, v jejichž

důsledku byste nebyli schopni dosáhnout své Cílové destinace, nebo v případech kdy by byl Váš přílet do Cílové destinace opožděn o více než 24 hodin po původně naplánovaném času příletu, tj. kvůli zpoždění či zrušení Letů byste buď zmeškali svoje Navazující Lety, nebo by byly Vaše Lety zrušeny (dále označováno jako „Scénář B“).

V případě, že se dozvíte o zpoždění nebo zrušení Vašeho Letu podle Scénáře B, musíte Nás o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat buď telefonicky, nebo prostřednictvím online chatu dostupného na Našich Internetových stránkách. Pokud Nás o tomto zpoždění či zrušení Letu nebudete včas informovat, pozbydíte nárok na uplatnění záruky [Kiwi.com](#) Guarantee.. Pokud jsme o tomto zpoždění či zrušení Vašeho Letu podle Scénáře B informováni jako první, budeme Vás o této skutečnosti v přiměřené době od zjištění těchto okolností informovat.

Poté, co budeme informováni o zpoždění či zrušení Letu podle Scénáře B, můžete si podle svého vlastního rozhodnutí zvolit jedno z následujících řešení:

Sami pro Vás vyhledáme alternativní přepravu do Vaší Cílové destinace, a pokud nalezneme adekvátně dostupnou alternativu, nabídneme Vám alternativní Lety nebo jiné způsoby přepravy do Vaší Cílové Destinace, a to zcela na Naše náklady. Pokud pro Vás nebudeme schopni zakoupit online nabídnuté alternativní Lety nebo jiné způsoby přepravy, můžete si zakoupit příslušné letenky na alternativní přepravu – odsouhlasenou na základě naší vzájemné dohody – na letišti a my Vám následně vrátíme peníze ve výši ceny těchto letenek ve smyslu v čl. 5 Obchodních podmínek. Pokud nejsme schopni najít rozumné alternativní Lety nebo jiné způsoby přepravy z důvodu velkého rozdílu cen mezi potenciální alternativní přepravou a původní cenou nevyužitých Letů, můžeme se s Vámi dohodnout na našem částečném příspěvku k nákladům spojeným se vzájemně dohodnutou alternativní přepravou. Tato možnost bude nabídnuta a dohodnuta na základě posouzení každého konkrétního případu. Jakékoli případné dodatečné služby nebo další zlepšení související s dohodnutými alternativními letenkami objednané nad rámec původní Rezervace Námi nebudou hrazeny. Ve výjimečných případech, kdy je Let zrušen nebo nestihnete Navazující Let z důvodu zpoždění Letu a nemůžete Nás v této záležitosti kontaktovat, můžete si zakoupit letenky na alternativní přepravu i bez Naší předchozí domluvy a my Vám vrátíme peníze ve výši ceny těchto letenek na alternativní přepravu až do výše dvojnásobku původní ceny nevyužitých Letů na cestě do Cílové destinace. Na toto vrácení peněz máte právo podle podmínek uvedených v čl. Obchodních podmínek nárok pouze za předpokladu, že Nám poskytnete dostatečný písemný doklad o Vašem nákupu letenek na alternativní přepravu do Cílové destinace společně s dokladem o zpoždění původního Letu či zrušení Vašeho původního Letu.

Peníze Vám vrátíme ve výši ceny všech nevyužitých Letů na cestě do Vaší Cílové destinace podle podmínek určených v čl. 5 Obchodních podmínek. Tuto variantu řešení byste si měli zvolit v případě, že Vám nebudeme schopni nabídnout alternativní přepravu do Cílové destinace.

Je Vaší povinností Nám neprodleně po oznámení nabídky možných řešení sdělit, jestli a jakou alternativu hodláte využít. V tomto ohledu jsou Námi oznámené variantní řešení považovány za doručené v souladu s čl. 4.3 Obchodních podmínek nejpozději po uplynutí 24 hodin od okamžiku Našeho prvního sdělení oznámení týkajícího se řešení nastalé situace, nebo případně po uplynutí jakékoli adekvátně kratší doby vždy s ohledem k času zbývajícimu do okamžiku plánovaného odletu prvního následujícího Letu. Po marném uplynutí těchto 24 hodin, nebo jiného kratšího času vyhrazeného pro Vaši odpověď Naše nabídka pozbývá své platnosti a Vy již nebudete mít nadále právo využít záruku [Kiwi.com](#) Guarantee v této věci.

- 2. Trasy s více Cílovými destinacemi.** Pokud dojde ke zpoždění Letu, změně nebo zrušení Letu, které ovlivní všechny Vaše Lety na jedné části cesty, pokusíme se pro Vás najít alternativní trasu do prozatím Cílové destinace. Pokud to nebude možné a nebudete moci zahájit cestu a přitom jste dosud nevyužili žádný z rezervovaných Letů na trase, je možné v souladu s čl. 5 Obchodních podmínek zažádat o vrácení peněz uhrazených za všechny Lety daného úseku cesty.
- 3. Komunikace a oznámení.** Není-li prokázáno jinak, platí, že veškerá Naše oznámení či jiné formy komunikace odeslané či zprostředkované Vám jakýmkoli komunikačními kanály se považují za doručené v den a čas přenosu

oznámení s potvrzením o nepřerušném přenosu, pokud se jedná o oznámení doručované distanční formou komunikace, nebo v den a čas, kdy bylo doručení odmítnuto; v žádném případě platí, že doručení je učiněno nejpozději po uplynutí 24 hodin od odeslání Našeho oznámení pomocí e-mailu, textové zprávy (SMS) či jiným způsobem distanční komunikace na e-mailovou adresu nebo telefonní číslo či jiný komunikační kanál, který jste uvedli během Rezervace nebo v rámci komunikace s Námí. Pro vyloučení pochybností zdůrazňujeme, že veškerá Naše oznámení se Vám považují doručena nejpozději po uplynutí 24 hodin od okamžiku odeslání Našeho prvního oznámení týkající se dané věci, a to ať učiněná e-mailem, mobilním telefonem či jiným komunikačním kanálem. V případě, že Nám neodpovíte v reakci na takové oznámení v souladu s čl. 4.1 a) a/nebo 4.1 b) Obchodních podmínek, nebudete nadále moci uplatňovat záruku [Kiwi.com Guarantee](#).

4. Dodatečné služby od společnosti [Kiwi.com](#). Služby specifikované níže v čl. 4.4.1, 4.4.2 a 4.4.3 Obchodních podmínek je možné uplatnit pouze v případě, že nastane situace podle Scénáře B specifikovaného v čl. 4.1 části b) Obchodních podmínek v rámci Naší záruky [Kiwi.com Guarantee](#). Tyto služby lze aktivovat prostřednictvím Našeho oddělení zákaznické podpory v případě, že se na něj obrátíte ve věci zpoždění nebo zrušení Letu. V tomto ohledu zdůrazňujeme, že nemáte žádný nárok na poskytnutí těchto dodatečných služeb, neboť poskytnutí jakékoli z těchto služeb závisí výhradně na Našem rozhodnutí a je třeba si je předem dohodnout s Naším oddělením zákaznické podpory. V případě aktivace těchto dodatečných služeb budete povinni nejprve sami uhradit náklady spojené s užíváním těchto dodatečných služeb a následně Nám poskytnout doklady prokazující tyto Vaše náklady. Na základě těchto dokladů Vám poté poskytneme finanční kompenzaci, a to až do výše uvedené níže.

Ubytování přes noc – tuto možnost lze využít v případech, kdy je Váš let zpožděn nebo zrušen na poslední chvíli, takže zůstanete večer na letišti a Váš Navazující Let letí až po půlnoci (00:00) a současně budete muset na letišti zůstat více než 8 hodin. V tomto ohledu Vám můžeme rovněž nabídnout poukazy na ubytování, za předpokladu, že jste přijali Námí nabízenou změnu letu na let odlétající následujícího dne. Na základě naší společné dohody si rovněž můžete rezervovat hotelový pokoj a následně si u Nás nárokovat vrácení příslušných nákladů, a to až do celkové výše 50 EUR na cestujícího, bez ohledu na počet nocí.

Alternativní přeprava – pokud se Nám nepodaří rezervovat Vám Navazující Let proto, že a) všechny adekvátní a cenově dostupné Lety jsou již vyprodané a/nebo b) pro daný den neexistuje žádná vhodná trasa, pokusíme se pro Vás nalézt možnosti alternativních Letů na jiných letištích v nejbližším okolí. V případě, že se takto dohodneme a pod podmínkou, že všechny náklady jsou s Námí předem odsouhlaseny, můžeme Vám přispět na náklady spojené se zvolenou metodou přepravy mezi letišti. Může se jednat například o příspěvek na: vlak, autobus nebo taxi a tato služba se vztahuje na všechny cestující, jejichž rezervace jsou součástí příslušného u Nás rezervovaného itineráře. Maximální limit pro tuto alternativní přepravu je stanoven na 100 EUR, přičemž tato částka zahrnuje všechny cestující.

Kompenzace za stravu a nápoje – pokud dojde ke zpoždění Letu o více než 4 hodiny, pokryjeme Vaše náklady na občerstvení až do hodnoty 10 EUR na cestujícího, jehož rezervace jsou součástí příslušného itineráře zarezervovaného u Nás.

Pokud Vám letecká společnost a/nebo letiště nabídnou některou z výše zmíněných alternativ, nebude již nadále Naší povinností dále Vás kompenzovat a/nebo Vám vracet peníze.

Článek 5. Záruka [Kiwi.com Guarantee](#) a dodatečné služby – vrácení peněz, výjimky, omezení, uznání nároku

1. Zásady týkající se vrácení peněz související se zárukou [Kiwi.com Guarantee](#). Zpětné uhrazení plné výše či části ceny letenek do Cílové destinace, které jste si zakoupili v souladu s čl. 4 tohoto dokumentu, Vám garantujeme pouze za splnění následujících podmínek:

1. Zakoupené letenky musí být na Let, který jsme Vám nabídli (prostřednictvím asistenčních služeb). Pokud bez naší asistence provedete jakékoli změny v plánu letové trasy, kterou jste si u Nás rezervovali, přímo s přepravcem bez našeho dřívějšího schválení a nastanou problémy, záruka [Kiwi.com Guarantee](#) nebude možné uplatnit a nebudete mít nárok na vrácení peněz z Naší strany;

2. Vaši žádost o kompenzaci ceny letenek Nám musíte předložit do 14 dnů od okamžiku, kdy měl být splněn původní itinerář Vaší cesty (tj., kdy jste měl(a) doletět do Cílové destinace podle původního itineráře),
 3. Společně s Vaší žádostí o vrácení peněz Nám musíte předložit jasnou a čitelnou kopii daňového dokladu o úhradě ceny za alternativní Let nebo jiný způsob přepravy a příslušnou letenku na alternativní Let nebo jiný způsob přepravy, přičemž alespoň jeden z těchto dokladů musí obsahovat čitelné údaje o Letu (zejména datum a čas Letu, místo odletu a příletu) nebo údaje o způsobu přepravy, ceně a jménu zákazníka.
 4. Pokud Vám nenabídneme alternativní Let nebo jiné způsoby přepravy, vrátíme Vám peníze v plné či částečné výši toho, jste Nám původně zaplatili za cestu, a to v souladu s pravidly stanovenými v Obchodních podmínkách. Pokud se Vaše cesta skládá z více než jednoho Letu, a již jste některé z Letů využili, vrátíme Vám peníze ve výši původní ceny nevyužitých Letů na cestě do Cílové destinace.
2. Záruka [Kiwi.com](#) Guarantee – výjimky. Pokud po uzavření Smlouvy o poskytování Služeb mezi Námi a Vámi provedete jakékoli změny v itineráři zakoupeného Letu jinak než Naším prostřednictvím, Naše nabídka záruky [Kiwi.com](#) Guarantee popsaná v tomto čl. 4 automaticky zaniká a Vy tak pozbýváte nárok na plnění služeb záruky [Kiwi.com](#) Guarantee z Naší strany. Tímto ustanovením není dotčena Vaše možnost zakoupit si alternativní Lety v souladu s čl. 4.2 a/nebo čl. 4.3 Obchodních podmínek – pokud tak učiníte v souladu s těmito Obchodními podmínkami, záruka [Kiwi.com](#) Guarantee zůstane platná a Vy na ni stále budete mít nárok. Pokud však pozměníte nebo upravíte itinerář původního Letu objednaného v rámci Rezervace bez toho, abyste si tyto změny nejprve odsouhlasili s Naším oddělením zákaznické podpory, záruka [Kiwi.com](#) Guarantee pozbývá své platnosti a My Vám nebudeme nadále povinni poskytnout podporu, pokud během Vaší cesty dojde jakýmkoliv komplikacím.
3. Omezení záruky [Kiwi.com](#) Guarantee – vyšší moc. Vezměte prosím na vědomí, že [Kiwi.com](#) Guarantee se nevztahuje na případy zpoždění, změny nebo zrušení Letu způsobené mimořádnými okolnostmi, jimž není možné zabránit, i kdyby bylo vynaloženo veškeré požadovatelné úsilí a přijata všechna přiměřená opatření. Tyto okolnosti mohou nastat zejména v případech politické nestability, meteorologických podmínek neslučitelných s provozem Letu, bezpečnostních rizik, neočekávaných nedostatků v dopravní bezpečnosti a stávek, které mají vliv na provoz Vybraného přepravce, významné omezení provozu letišť/vlakových stanic, stejně jako v případech bankrotu, zahájení insolvenčního řízení nebo zrušení 50% či více všech Letů Vybraného přepravce nebo jakýkoli jiný účinek, který významně omezuje Vybraného nebo provozujícího přepravce poskytovat své služby (dále jen "**Vyšší moc**"). Vezměte prosím na vědomí, že v těchto případech vynaložíme maximální úsilí na to, abychom vám nabídli alternativní let(y) a/nebo jinou alternativní přepravu, abychom odstranili nepříjemnosti, které by Vám v souvislosti s touto záležitostí mohli vyvstat. Nemáme však povinnost poskytnout Vám [Kiwi.com](#) Guarantee nebo jinak pokrýt výdaje za alternativní let(y) a/nebo jiný způsob přepravy namísto Letu(ů) dotčených účinky Vyšší moci, stejně jako náklady na další navazující Let(y), které jste nemohli použít kvůli účinkům Vyšší moci.
4. Omezení záruky [Kiwi.com](#) Guarantee – Navazující Lety s jedním Číslem rezervace. Naše záruka [Kiwi.com](#) Guarantee popsaná v čl. 4 Obchodních podmínek se nevztahuje na Navazující Lety identifikované jedním Číslem rezervace. Za veškeré případné problémy s těmito Navazujícími Lety nesou plnou odpovědnost přepravci, kteří tyto Lety zajišťují. V těchto případech kontaktujte přímo Vybraného přepravce nebo leteckou společnost provozující tyto Lety. Pokud zmeškáte jakýkoli Let v rámci Navazujících Letů s jedním Číslem rezervace, nemusí Vám být umožněno využít žádný z následujících Letů. V tomto ohledu si musíte si zkontrolovat aplikovatelná pravidla jednotlivých Vybraných přepravců, jelikož [Kiwi.com](#) nenese odpovědnost za jakékoli problémy, které Vám mohou v této souvislosti nastat.
5. Proces vrácení peněz. Jestliže Vám vznikl nárok na vrácení peněz ve smyslu těchto Obchodních podmínek, a to ať v plné či částečné výši ceny, kterou jste nám původně uhradili, nebo na jinou formu vrácení peněz, budou Vám tyto peníze vyplaceny na účet platební karty, kterou jste využili k úhradě Celkové ceny. Tento proces může trvat až 10 pracovních dní. Pokud nebude možné vrácení peněz tímto způsobem vyřešit, vrátíme Vám peníze vzájemně dohodnutým způsobem, a to do 14 dnů od okamžiku, co dosáhneme vzájemné dohody ohledně metody vrácení

peněz. V tomto ohledu však neneseme žádnou odpovědnost za jakékoli problémy spojené s převodem peněz, neboť nejsme sto ovlivnit proces převodu peněz, a veškerou odpovědnost v tomto směru plně nesou finanční instituce zajišťující provedení takové platební transakce.

6. Postoupení pohledávek vůči Vybraným přepravním společnostem. Uplatněním záruky [Kiwi.com](#) Guarantee na Nás postupujete všechna práva a pohledávky vůči Vybraným přepravním společnostem, jež Vám vzniknou v souvislosti s poskytováním Našich Služeb na základě nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91 (dále označováno jako „**Nároky**“), a souhlasíte s tím, že Nám – či Naším autorizovaným subdodavatelům – poskytnete přiměřenou asistenci při vymáhání Nároků a jiném uplatňování nároků na náhradu škody. Současně se Nám zavazujete poskytnout veškerou potřebnou dokumentaci, abychom mohli My – případně naši autorizovaní subdodavatelé – uplatňovat, vymáhat či jinak nakládat s Nároky. Tímto souhlasíte a přijímáte, že postoupení Nároků a související spolupráce jsou nutnou podmínkou k podání žádosti o zpracování Vaší žádost na využití záruky [Kiwi.com](#) Guarantee, a dále souhlasíte, že postoupení Nároků je přiměřenou a adekvátní protihodnotou za poskytování záruky [Kiwi.com](#) Guarantee.
7. Právo společnosti [Kiwi.com](#) zastupovat Vás ve věci vymáhání nároků proti Vybraným přepravním společnostem. Uzavřením Smlouvy o poskytování Služeb současně opravňujete společnost [Kiwi.com](#) k tomu, aby Vás zastupovala v procesu vymáhání všech Nároků vůči Vybraným přepravním společnostem a prováděla Vaším jménem všechny právní i jiné kroky nezbytné k realizaci této věci (dále označováno jako „**Služby vymáhání**“). Současně se zavazujete poskytnout Nám – či Naším autorizovaným subdodavatelům – veškerou přiměřenou požadovatelnou součinnost, dokumentaci a informace, aby Vás mohla společnost [Kiwi.com](#) plně zastupovat v procesu vymáhání Nároků, a v případě nutnosti na Nás vystavíte plnou moc. Za poskytování Služeb vymáhání má společnost [Kiwi.com](#) právo na odměnu ve výši 35 % jakéhokoli úspěšně vymoženého Nároku. Tento čl. 5.6 Obchodních podmínek nebude mít vliv na postoupení Nároků ve spojitosti s Vaší žádostí o záruku [Kiwi.com](#) Guarantee tak, jak je to stanoveno v čl. 5.6 Obchodních podmínek.

Článek 6. Podmínky přepravy

1. Tímto berete na vědomí, že pro smluvní vztah mezi Vámi a Vybraným přepravním společností budou použity obchodní podmínky a podmínky přepravy Vybraného přepravce. Je Vaší povinností se s těmito obchodními podmínkami i podmínkami přepravy seznámit dříve, než přistoupíte k uzavření Smlouvy o poskytování Služeb a než dokončíte Rezervaci.
2. Poskytneme Vám všechny nezbytné dokumenty pro Vaši cestu. Je však Vaší povinností zkontrolovat, že jste obdrželi všechny dokumenty a že jsou v pořádku. Neneseme žádnou odpovědnost za problémy způsobené tím, že nebudete disponovat všemi nutnými dokumenty (pas, víza či jiné cestovní dokumenty) vyžadovanými jakoukoli leteckou společností, úřadem či Cílovou destinací – včetně zemí, které jsou pro Vás pouze přestupní. Pokud jste od Nás neobdrželi žádnou dokumentaci, nebo se domníváte, že některé dokumenty chybí či jsou nepřesné, musíte Nás ihned kontaktovat a informovat Nás o tom a My učiníme vše, co je v našich silách, abychom Vám zajistili veškerou nezbytnou dokumentaci.

Článek 7. Zajištění Navazujících Letů

1. U některých Navazujících Letů či přepravy do Cílové destinace a zpět je doprava do Cílové destinace zajišťována tak, že pro každou jednotlivou část cesty (ve smyslu každého jednotlivého letu na trase) do Cílové destinace (případně zpět z Cílové destinace) obdržíte odpovídající jednosměrnou letenku (či letenky). V takovém případě berete na vědomí, že:
 1. Každý jednotlivý Let může podléhat vlastním pravidlům, zejména pokud jsou realizovány jinými Vybranými přepravci;

2. při přestupu mezi jednotlivými lety je nutné osobně vyzvednout zavazadla a znovu je nechat odbavit pro další Let, pokud se nejedná o pouhý přestupní Let, ale o samostatný Let, který může být v některých případech poskytován jiným Vybraným přepravcem.
3. Jakmile budete na letišti, je Vaší povinností zajistit, že stihnete příslušné Navazující Lety na základě informací dostupných na letišti a týkajících se změn letištních bran, terminálů, času přesunu k letištním bránám atd. Neneseme žádnou odpovědnost za problémy, které mohou nastat, pokud zmeškáte Navazující Let a/nebo nastoupíte do špatného letu.

Článek 8. Administrativní náležitosti / Rozhodné právo / Změny obchodních podmínek / Podvodné jednání

1. Víza. Není Naší povinností upozornit Vás na nutnost obstarat si víza, pomáhat Vám s jejich získáváním ani pro Vás přímo obstarávat víza do států, které navštívíte – nebo v kterých přestupujete – během cesty do Cílové destinace. Obvykle Vás ale upozorníme na možnost, že některé ze států mohou vůči Vám uplatňovat vízovou povinnost. Pak je ale Vaší povinností si příslušná víza na své vlastní náklady a s dostatečným předstihem opatřit. Při použití Navazujících Letů může být nutné opatřit si transitní víza, abyste mohli být odbaveni pro nástup na Navazující Let.
2. Oddělitelnost. Pokud jakékoli ujednání Smlouvy o poskytování Služeb bude shledáno neplatným či neúčinným, ostatní ujednání zůstanou v platnosti a účinnosti v rozsahu, ve kterém nejsou na neplatnou či neúčinnou část vázány. V takovém případě bude neplatné či neúčinné ustanovení nahrazeno novým, platným a účinným ustanovením, které bude odpovídat smyslu a účelu původního ustanovení.
3. Rozhodné právo. Smlouva o poskytování Služeb a veškeré právní vztahy s ní související a z ní vyplývající, včetně otázek jejího vzniku a platnosti, se řídí právním řádem České republiky s vyloučením kolizních norem.
4. Zpracování osobních údajů. Naše zpracování a ochrana osobních údajů, které jste Nám poskytli, jako fyzická osoba v souladu se zde uvedenými podmínkami, se řídí Zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů., ve znění pozdějších předpisů, stejně jako Našimi zásadami ochrany osobních údajů, jež jsou k dispozici online na Našich Internetových stránkách. Zásady ochrany osobních údajů tvoří neoddělitelnou součást těchto Obchodních podmínek a máte povinnost si Naše Zásady ochrany osobních údajů přečíst vždy před tím, než tyto Obchodní podmínky přijmete. Přijetím těchto Obchodních podmínek také potvrzujete, že jste si přečetli a porozuměli jste Našim Zásadám ochrany osobních údajů.
5. Změny Obchodních podmínek. Vyhrajujeme si právo změnit tyto Obchodní podmínky, a to kdykoli a bez předchozí konzultace s Našimi zákazníky. Pro každou uzavřenou Smlouvu o poskytování Služeb se použijí Obchodní podmínky platné a účinné v době, kdy Nám prostřednictvím Našich Internetových stránek odešlete vyplněný online objednávkový formulář. Upozorňujeme Vás, že při opakovaném využití našich Služeb mohou být Obchodní podmínky odlišné, a proto byste si je měli pozorně přečíst před učiněním jakékoli objednávky Našich Služeb. Všechny verze Našich Obchodních podmínek jsou k dispozici a ke stažení na Našich Internetových stránkách.
6. Účinnost. Tyto Obchodní podmínky se budou vztahovat na všechny Smlouvy o poskytování Služeb uzavřené ode dne 5. dubna 2016.
7. Ochrana před podvodnými transakcemi. Z důvodu zajištění vysokého standardu Námi poskytovaných Služeb a v zájmu ochrany před podvodnými transakcemi si vyhrajujeme právo provádět kontroly (ověřování) platebních karet. Z tohoto důvodu po Vás můžeme vyžadovat součinnost k ověření totožnosti držitele platební karty. Naše povinnost okamžitě zahájit poskytování Služeb se pak odkládá až do okamžiku úspěšného dokončení tohoto ověřování. V takovém případě budou finanční prostředky zablokovány v bance, a My s nimi po tuto dobu nebudeme nakládat. Doba ověřování platební karty se nezapočítává do lhůty, ve které jsme Vám povinni zprostředkovat uzavření Smlouvy o přepravě ve smyslu čl. 2.15 Obchodních podmínek.

Článek 9. Zánik závazku

1. Zánik závazku splněním. Naše i Vaše povinnosti vymezené Smlouvou o poskytování Služeb zaniknou a Smlouva o poskytování Služeb bude splněna, jakmile zaplatíte Celkovou cenu podle čl. 3.1 Obchodních podmínek a My Vám poskytneme Služby.
2. Zánik závazku v případě nezprostředkování smlouvy. Pokud se Nám nepodaří zprostředkovat Vám Smlouvu o přepravě podle čl. 2.15 do 48 hodin od okamžiku, kdy Vám potvrdíme uhrazení Celkové ceny, budeme Vás kontaktovat. Pokusíme se Vám navrhnout alternativní řešení, popřípadě můžete za této situací Vy i My od Smlouvy o poskytování Služeb odstoupit. V případě odstoupení od Smlouvy o poskytování Služeb máte nárok na vrácení Celkové ceny v souladu s čl. 5.5 Obchodních podmínek. Pokud se dohodneme na alternativním Letu nebo na jiné kombinaci Letů do Cílové destinace, může dojít ke změně Celkové ceny. Tento cenový rozdíl bude mezi Námi a Vámi vyrovnán. Tento cenový rozdíl zaplatíte Vy Nám nebo naopak na základě Našeho výpočtu, který Vám poskytneme.

Článek 10. Odpovědnost za škody

1. Neodpovídáme za žádnou škodu, újmu či ztrátu, která Vám v souvislosti s přepravou do Cílové destinace vznikne v důsledku jednání či opomenutí Vybraného přepravce nebo třetích osob. Neodpovídáme ani za žádnou škodu, újmu či ztrátu, která Vám vznikne v důsledku Vašeho vlastního jednání či opomenutí, které byly v rozporu s Obchodními podmínkami.

Článek 11. Řešení sporů

1. Pro řešení všech případných sporů mezi Vámi a Námi jsou příslušné soudy České republiky.
2. Před zahájením sporu před obecným soudem je zákazník-spotřebitel oprávněn v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zahájit mimosoudní řešení svého sporu, který se mu s Námi nepodařilo vyřešit napřímo. Věcně příslušným orgánem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů s Naší společností je Česká obchodní inspekce (coi.cz). Více informací o mimosoudním řešení sporů spotřebitelů naleznete zde (coi.cz/en/for-consumer/advice-information-consumer-rights).
3. Podle směrnice EU č. 524/2013 mají spotřebitelé z EU rovněž právo zahájit mimosoudní vypořádání sporů spotřebitelů on-line pomocí platformy ODR pro on-line řešení sporů spotřebitelů, která je dostupná na adrese ec.europa.eu/consumers/odr.
4. Před uplatněním jakékoli z výše uvedených metod řešení sporů doporučujeme, abyste Nás přímo kontaktovali prostřednictvím Našeho kontaktního formuláře dostupného na adrese: en.kiwi.com/content/feedback, kde se pokusíme vyřešit všechny Vaše stížnosti či návrhy.

V Brně, 26. červenec 2016.