

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

1.1 Vymezení stran. Těmito obchodními podmínkami se řídí právně závazný vztah mezi námi, veřejnou společností s ručením omezeným [SkyPicker.com](#) s.r.o., IČ: 29352886, se sídlem Bakalovo nábřeží 2/2, Štýřice, PSČ 639 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).

1.2. Používané pojmy. Pojmy, které jsou níže i v celých Obchodních podmínkách **TUČNĚ** zvýrazněny, se týkají následujícího:

- 1.2.1. **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. Rezervací závazně přijímáte nabídku našich Služeb. Rezervace je dokončena naším přijetím Vaší platby provedené v souladu s čl. 1.2.1 (v) a 3.1 tohoto dokumentu.
- 1.2.2. **Smlouva o přepravě:** je smlouva o přepravě a souvisejících službách uzavřená mezi Vámi a Vybraným dopravcem na základě ujednání zajištěných pomocí našich zprostředkovatelských služeb poskytovaných podle Smlouvy o poskytování Služeb v souladu s ujednáními čl. 2.13 tohoto dokumentu.
- 1.2.3. **Cílová destinace:** je na základě naší nabídky uvedené na našich Internetových stránkách Vámi vybrané 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 víceměstské přepravy, která je dále definována v čl. 1.2.8 tohoto dokumentu. Do Cílové destinace se můžete přepravit prostřednictvím dvou či více Navazujících Letů – viz čl. 1.2.5 tohoto dokumentu.
- 1.2.4. **Let** nebo **Lety:** značí nabídku letecké přepravy do Cílové destinace prostřednictvím Vybraných dopravců. Nabízené Lety zveřejňujeme na našich Internetových stránkách. Stejně tak můžeme mluvit o „**Letu**“ tehdy, sestává-li přeprava do Cílové destinace ze dvou nebo více jednotlivých Letů.
- 1.2.5. **Navazující Lety:** považuje se za něj takový způsob přepravy, při kterém je třeba na cestě do Cílové destinace na každém letišti opustit letadlo a buď nastoupit do jiného, nebo se vrátit do původního. V některých případech může

být nezbytné při změně letadla změnit také Vybraného dopravce. V případě Navazujících Letů Vám poskytujeme záruku [Kiwi.com](https://www.kiwi.com) Guarantee podle podmínek stanovených v čl. 4 a 5 tohoto dokumentu.

- 1.2.6. **Zpoždění Letu:** je taková změna Letu, v jejímž důsledku budete mít méně než 2 hodiny na přestup na do letadla Navazujícího Letu.
- 1.2.7. **Celková cena:** cena, kterou Vám účtujeme za provedení našich Služeb a cena za letenky. Celková cena je vymezena níže v čl. 3.1 tohoto dokumentu.
- 1.2.8. **Viceměstské:** představuje způsob přepravy zahrnující kombinaci Letů, které vedou přes alternativní trasy při Letech tam a zpět během cesty do Cílové destinace; 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.
- 1.2.9. **Volitelné služby:** jsou dodatečné služby související s Vašimi Lety, jež jsou nabízeny Vybranými dopravci a/nebo jakoukoli jinou třetí stranou, například upřednostňovaná jídla, odbavená zavazadla, výběr upřednostňovaného místa, změna jména cestujícího/Letu, prioritní nástup na palubu atd. Poplatek za poskytování Volitelných služeb není zahrnut v Celkové ceně.
- 1.2.10. **Číslo rezervace:** (angl. zkrat. Passenger Name Record) je kód označující rezervaci Letu, cestujícího a informace itineráře. Může se 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[dl1]. Číslo rezervace za žádných okolností neobsahuje číslo objednávky u společnosti [Kiwi.com](https://www.kiwi.com). Pověšimněte si, že v případě cestování s více leteckými společnostmi se může Číslo rezervace mezi lety měnit. To platí rovněž pro zpáteční Lety.
- 1.2.11. **Vybraný dopravce:** je letecká společnost, která poskytuje přepravní letecké služby a se kterou na základě našich zprostředkovatelských služeb uzavíráte Smlouvu o přepravě. Identitu Vybraného dopravce budete znát předtím, než s námi uzavřete Smlouvu o poskytování Služeb. Váš Let může zahrnovat služby dvou nebo více různých Vybraných dopravců – v takovém případě pojem Vybraný dopravce označuje leteckou společnost operující pro danou část cesty. Pamatujte, že skutečný dopravce se může od Vybraného dopravce, který je uveden ve Smlouvě o přepravě, lišit, proto si musíte před odletem na letišti ověřit identitu skutečného dopravce pro příslušnou trasu.
- 1.2.12. **Služba** nebo **Služby:** jsou zprostředkovatelské služby přímo související s přepravou Vás nebo 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 dopravcem, jsou definovány v čl. 2.1 tohoto dokumentu. Kromě provádění těchto zprostředkovatelských Služeb Vám poskytujeme 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 tohoto dokumentu, a Služby vymáhání, jak jsou definovány v čl. 5.7 tohoto dokumentu. Pamatujte, že náš poplatek zahrnutý v Celkové ceně souvisí výhradně s poskytováním 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 v tomto dokumentu.
- 1.2.13. **Smlouva o poskytování Služeb:** je smlouva o poskytování Služeb uzavřená mezi Vámi a námi v souladu s čl. 1.2.1. tohoto dokumentu, tj. Smlouva o poskytování Služeb je uzavřena Vaším přijetím 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 dopravcem. Nedílnou součástí každé Smlouvy o poskytování Služeb jsou tyto Obchodní podmínky.
- 1.2.14. **Záruka [Kiwi.com](https://www.kiwi.com) Guarantee:** je vysvětlena a definována v čl. 4.1 tohoto dokumentu.
- 1.2.15. **Obchodní podmínky:** jsou zde stanovené obchodní podmínky.

1.2.16. **Internetové stránky:** jsou internetové stránky na adrese kiwi.com, včetně subdomén pro příslušné trhy a/nebo našich dalších internetových stránek, na kterých můžete provést Rezervaci.

1.3. **Úplnost údajů.** Musíte 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 dopravcem, pro účely fakturace a dodání Letenek (itinerář, doručení apod.), o které jste požádáni během procesu Rezervace či kdykoli předtím či potom). Je Vaší povinností zajistit správnost a aktuálnost všech informací v době Rezervace a/nebo cesty. Rovněž je třeba všechny informace uvést pomocí latinky. 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.

1.4. **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 tomto dokumentu výslovně stanoveno jinak, nejsou Vám uděleny žádné přímo ani nepřímě vyjádřené typy licencí či práv týkající se Služeb a/nebo našich Internetových stránek či jejich částí, včetně jakýchkoli práv na vlastnictví libovolného zdrojového kódu, dat nebo jiných technických materiálů týkajících se našich Internetových stránek. Všechna práva, která Vám zde nejsou výslovně udělena, jsou vyhrazena pro nás. Jsme výhradními vlastníky jakýchkoli pracovních produktů, vývoje, 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. Nesmíte měnit a/nebo dekompileovat software, který používáme k poskytování Služeb a provozu našich Internetových stránek. Tento software ani nesmíte kopírovat. Podle našeho výhradního rozhodnutí můžeme použít všechny komentáře a návrhy, ať už písemné či ústní, které nám poskytnete ve spojitosti Vaší objednávkou a používáním Služeb a našich Internetových stránek. Navíc všechna autorská práva, obchodní značky, práva na design, práva na databáze, patenty a jiná práva duševního vlastnictví (registrovaná i neregistrovaná) na Internetových stránkách patří nám a/nebo třetím stranám. Neudělujeme Vám právo či licenci na používání jakékoli obchodní značky, práva na design, 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 v těchto Obchodních podmínkách.

Článek 2. Smlouva o poskytování Služeb

Abychom splnili své povinnosti plynoucí ze zákonů Evropské unie, uvádíme v čl. 2 tohoto dokumentu informace, které jsme povinni Vám poskytnout dříve, než s námi uzavřete Smlouvu o poskytování Služeb:

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

2.1.1. zobrazení nabízených Letů a jejich kombinací na našich Internetových stránkách;

2.1.2. zprostředkování Smlouvy o přepravě mezi Vámi a Vybraným dopravcem; a

2.1.3. doručení Letenek (itineráře) pro vybrané Lety, které jste si zakoupili v souladu s čl. 1.2.1 tohoto dokumentu, jako výsledek Rezervace, Vaší osobě v souladu s čl. 2.17 tohoto dokumentu.

Kromě provádění výše popsaných Služeb Vám poskytujeme (i) volitelné asistenční služby v podobě záruky [Kiwicom](http://kiwi.com) Guarantee v případě zrušení Letu, změny plánu Letu nebo zpoždění Letu, jak je uvedeno v čl. 4 a čl. 5 tohoto dokumentu, a (ii) Služby vymáhání, jak jsou definovány v čl. 5.7 tohoto dokumentu.

2.2. **Volitelné služby** Pamatujte, že 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. Pamatujte, že za Volitelné služby mohou být rovněž účtovány dodatečné poplatky ze strany Vybraných dopravců či jakýchkoli třetích stran poskytujících Volitelné služby.

2.3. **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. To znamená, že 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. Proto byste měli předem požádat o povolení toho, kdo platí účet.

Pamatujte, že všechny telefonické hovory mezi námi a Vámi mohou být monitorované, nahrávané a ukládané. Tímto souhlasíte a přijímáte to, že Vaše konverzace s naším personálem při probírání 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 důkazů týkajících se transakcí implementovaných prostřednictvím našeho oddělení zákaznické podpory.

- 2.4. Dozorčí orgány. Dozorčími 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 svou stížností obrátit na Evropské spotřebitelské centrum ČR (evropskyspotrebitel.cz) a úředníka Evropské komise zabývajícího se ochranou dat.
- 2.5. Smlouva o poskytování Služeb a Smlouva o přepravě jsou dva samostatné právní vztahy. Pamatujte, že provedením Rezervace uzavíráte dvě samostatné dohody: (I) Smlouva o poskytování Služeb uzavřená s námi a (ii) Smlouva o přepravě týkající se letecké dopravy uzavíraná s Vybranými dopravci. Tyto dva právní vztahy jsou navzájem nezávislé, uzavírané s jinými osobami, (i) na jedné straně mezi Vámi a námi a (ii) na druhé straně mezi Vámi a Vybraným dopravcem. 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 doplnit, jsou výslovně stanoveny v těchto Obchodních podmínkách (informace o právu na odstoupení naleznete v čl. 9.2 tohoto dokumentu). Pamatujte, že vyhrazená podmínka poskytování 2.14 týkající se výjimky z práva na odstoupení od smlouvy v období 14 dnů od uzavření v souladu s platnými nařízeními EU, platí pro Smlouvu o poskytování Služeb uzavřenou mezi Vámi a námi. V souvislosti s možným odstoupením od Smlouvy o přepravě uzavřené s Vybraným dopravcem budou platit podmínky příslušných Vybraných dopravců. Uzavřením Smlouvy o poskytování Služeb vyjadřujete, že jste obeznámeni s podmínkami všech příslušných Vybraných dopravců 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.
- 2.6. Uchování Smlouvy o poskytování Služeb Všechny smlouvy uchováváme v digitální podobě pro svoje interní potřeby. Pokud byste je chtěli vidět, kontaktujte nás přímo.
- 2.7. Jazyk Smlouvy o poskytování Služeb. Smlouva o poskytování Služeb je vyhotovena v jazyce, který si vyberete na našich Internetových stránkách během Rezervace. Právně závazná je však pouze anglická verze zde uvedených Obchodních podmínek. Překlady byly poskytnuty čistě pro zajištění pohodlí uživatelů. V případě rozporu mezi překladem a anglickým originálem zde uvedených Obchodních podmínek má přednost anglická verze.
- 2.8. Technické kroky vedoucí k uzavření smlouvy a oprava údajů. Naše Internetové stránky umožňují uzavření smlouvy mezi námi a Vámi prostřednictvím interaktivního webového rozhraní, a to vyplněním a odesláním online objednávacího formuláře a následného provedení online platební transakce v souladu s čl. 1.2.1 v tomto dokumentu. Předtím, než online objednávací formulář odešlete, můžete údaje do něj vložené kontrolovat, měnit a opravovat.
- 2.9. 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.
- 2.10. 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 dopravcem ani žádnou jinou třetí stranou ve spojitosti s přepravou do Cílové destinace. (Více informací se dozvíte v čl. 3.1 tohoto dokumentu).
- 2.11. Geografická omezení poskytnutí Služeb. Není-li výslovně uvedeno jinak, není poskytování Služeb geograficky omezeno.
- 2.12. Uzavřením Smlouvy o poskytování Služeb se zavazujeme splnit naše povinnosti plynoucí z poskytování Služeb dle těchto obchodních podmínek a Vy se zavazujete zaplatit nám Celkovou cenu podle čl. 3.1 tohoto dokumentu. Rezervaci dojde k přijetí nabídky z Vaší strany, a tedy k uzavření smlouvy mezi námi a Vámi.

- 2.13. Vyhrazujeme si právo jakékoli nabízené Lety změnit či zrušit v případě, že dojde ke změně nabídky na straně Vybraného dopravce (zejména ke změně parametrů Vámi vybraných letenek). V případě, že při poskytování našich Služeb dojde ke změně podmínek přepravy ze strany Vybraného dopravce, budeme Vás o tom v rozumné míře informovat a pokusíme se Vám nabídnout rozumné alternativní možnosti přepravy. Dále budeme postupovat dle ustanovení čl. 9.2 tohoto dokumentu.
- 2.14. 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 podepsání Smlouvy o poskytování Služeb, tj. před uplynutím lhůty 14 dnů na odstoupení od smlouvy podle legislativy EU, nesmíte odstoupit od Smlouvy o poskytování Služeb ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření či kdykoli poté, a to dokonce 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 poskytování čl. 2.14 v tomto dokumentu nemá vliv na možnost odstoupení od Smlouvy o poskytování Služeb za podmínek uvedených v čl. 9.2 tohoto dokumentu.
- 2.15. Zprostředkování Smlouvy o přepravě. Naší prvotní povinností je zprostředkovat Smlouvu o přepravě mezi Vámi a Vybraným dopravcem. Na základě Rezervace dojde ke zprostředkování Smlouvy o přepravě mezi Vámi a Vybraným dopravcem. Obsah takové Smlouvy o přepravě bude určen Vaším výběrem Cílové destinace a dalších charakteristik Letu na našich Internetových stránkách a podmínkami přepravy Vybraného dopravce. Zprostředkovávaná Smlouva o přepravě může platit i pro přepravu více než jedné osoby a/nebo jiné osoby (jiných osob), než jste Vy. Přesto je ale tato Smlouva o přepravě vždy uzavírána mezi Vámi (jakožto osobou, která provedla Rezervaci) a Vybraným dopravcem. Cena za přepravní služby poskytované na základě Smlouvy o přepravě, kterou jsme Vám zprostředkovali u Vybraného dopravce, je zahrnuta v Celkové ceně (čl. 3.1 tohoto dokumentu) a nepokrývá žádné extra služby poskytované Vybraným dopravcem ve spojitosti s přepravou do Cílové destinace. Podle omezení v čl. 2.13 a 9.2 tohoto dokumentu pro Vás musíme zprostředkovat Smlouvu o přepravě bez přehnaného zpoždění od chvíle, co zaplatíte Celkovou cenu v souladu s čl. 1.2.1 tohoto dokumentu. Pro tento účel nás zplnomocňujete jednat Vaším jménem s Vybranými dopravci; není-li výslovně uvedeno jinak, v průměru zprostředkování Smlouvy o přepravě trvá maximálně 30 minut. Smlouva o poskytování Služeb mezi Vámi a námi a Smlouva o přepravě mezi Vámi a Vybraným dopravcem jsou dvě samostatné smlouvy.
- 2.16. Plná moc. Pokud by k poskytování Služeb bylo z Vaší strany nezbytné udělení plné moci, ustanovujete nás uzavřením smlouvy svým zmocněným zástupcem a v rozsahu nezbytném k poskytnutí všech Služeb nám udělujete pravomoci nutné k tomu, abychom Vás mohli zastupovat. Pokud je potřeba písemná plná moc, musíte nám ji na vyžádání dodat.
- 2.17. Dodání letenek. Zašleme Vaše elektronické letenky s příslušným číslem rezervace pro každý příslušný Let zakoupený od Vybraného dopravce do Vaší e-mailové schránky na e-mailové adrese, kterou jste uvedli v online objednávkovém formuláři během Rezervace na našich Internetových stránkách. Proto je nutné, aby zde 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. Pamatujte, že elektronické letenky nedoručujeme ve fyzické podobě; vytiskněte si prosím elektronické letenky, palubní vstupenky, víza, kopii pasu a/nebo jiné cestovní dokumenty vyžadované Vybraným dopravcem a/nebo příslušnými orgány a vezměte si je s sebou na letiště.

Článek 3. Poplatky, ceny a sazby

3.1 Celková cena. Celková cena, který 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. Nezahrnuje však další poplatky či jiné platby za služby související s Vaší přepravou podle Smlouvy o přepravě, které jsou poskytovány Vybraným dopravcem 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 těchto stránkách. S poskytováním jakýchkoli Služeb jsme povinni začít až poté, co obdržíme Vaši platbu Celkové ceny.

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

V rámci poskytování nejlepších možných služeb Vám nabízíme exkluzivní a jedinečnou politiku v oblasti změny, zrušení a zpoždění Letu s názvem záruka [Kiwi.com Guarantee](#) (nebo Asistenční služby), jak jsou popsány níže (dále označováno jako „záruka [Kiwi.com Guarantee](#)“).

Cílem a snahou našeho servisního programu záruky [Kiwi.com Guarantee](#) je, aby byla Vaše cesta co nejpohodlnější a nejplynulejší. Z toho důvodu se ujistíme, že v situacích, kdy je Váš Let přeložen, zpožděn nebo zrušen, Vám můžeme po aktivaci záruky [Kiwi.com Guarantee](#) nabídnout rozumné náhradní Lety nebo jiné způsoby přepravy do Cílové destinace, nebo Vám můžeme vrátit peníze zaplacené za nevyužité Lety. Na základě zde uvedených podmínek Vám poskytujeme zaručené řešení výše uvedených situací, které mohou negativně ovlivnit Vaši cestu do Cílové destinace, za zde stanovených podmínek.

Pamatujte však, že záruka [Kiwi.com Guarantee](#) platí pouze v případech, kdy jsou Vaše Lety přesunuty, zpožděny nebo zrušeny v důsledku faktorů, k nimž může v letecké dopravě docházet běžně. Z toho důvodu je platnost záruky [Kiwi.com Guarantee](#) omezená v situacích, kdy zasáhla vyšší moc (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.

4.1 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](#) stanovená v tomto čl. 4.1 a) platí pouze na změny nebo zrušení Letů vyhlášené více než 48 hodin před odletem prvního Letu, což může negativně ovlivnit Vaši schopnost dosáhnout Cílové destinace, nebo byl Váš přílet do Cílové destinace odložen o více než 24 hodin po původně naplánovaném příletu, tj. kvůli změnám 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 změně či zrušení bez zbytečného zdržování 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, nebudete mít nárok na uplatnění záruky [Kiwi.com Guarantee](#). Pokud jsme o této změně či zrušení Vašeho Letu podle Scénáře A informováni jako první, v rozumném čase od zjištění zmíněných změn či zrušení Letu Vás kontaktujeme.

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

- 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 nejsme schopni zakoupit online nabízené alternativní Lety nebo jiné způsoby přepravy, můžete si zakoupit příslušné letenky na alternativní přepravu – dohodnutou po vzájemné dohodě mezi námi a Vámi – na letišti a my Vám vrátíme peníze ve výši ceny těchto letenek podle podmínek v čl. 5 tohoto dokumentu. Pamatujte, že všechny služby navíc nebo další zlepšení související s dohodnutými alternativními letenkami nebudeme hradit my.
- ii. Nabídneme Vám vrácení peněz ve výši ceny všech nevyužitých Letů na cestě do Vaší Cílové destinace podle podmínek určených v čl. 5 tohoto dokumentu. Toto řešení Vám nejpravděpodobněji nabídneme v případě, že Vám nebudeme schopni nabídnout rozumnou alternativní přepravu.

Máte povinnost po obdržení našich informací o nabízených řešeních rychle odpovědět, ale ve všech případech jsou informace považovány za doručené v souladu s čl. 4.3 tohoto dokumentu nejpozději 24 hodin od našeho prvního upozornění

týkajícího se řešení nebo do jakékoli kratší rozumné doby před časem naplánovaného odletu prvního následujícího Letu. Po uplynutí těchto 24 hodin vyhrazených pro odpověď tato nabídka propadá, proto nebudete mít právo následně využít záruku [Kiwi.com](#) Guarantee.

Scénář B (méně než 48 hodin do odletu)

Méně než 48 hodin do odletu – Záruka [Kiwi.com](#) Guarantee stanovená v tomto čl. 4.1 b) platí pouze na zpoždění nebo zrušení Letů vyhlášené méně než 48 hodin před odletem prvního Letu, což může negativně ovlivnit Vaši schopnost dosáhnout Cílové destinace, nebo byl Váš přilet do Cílové destinace odložen o více než 24 hodin po původně naplánovaném 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 tomto zpoždění či zrušení bez zbytečného zdržování informovat buď telefonicky, nebo prostřednictvím online chatu dostupného na našich Internetových stránkách. Pokud nás o tomto zpoždění či zrušení Letu nebudete včas informovat, nebudete mít nárok na uplatnění záruky [Kiwi.com](#) Guarantee. Pokud jsme o tomto zpoždění či zrušení Vašeho Letu podle Scénáře B informováni jako první, v rozumném čase od zjištění těchto okolností Vás kontaktujeme.

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

- i. Vyhledáme alternativní přepravu do Vaší Cílové destinace, a pokud najdeme rozumnou alternativu, nabídneme Vám alternativní Lety nebo jiné způsoby přepravy do Vaší Cílové Destinace výlučně na naše náklady. Pokud pro Vás nejsme schopni zakoupit online nabízené alternativní Lety nebo jiné způsoby přepravy, můžete si zakoupit příslušné letenky na alternativní přepravu – dohodnutou po vzájemné dohodě mezi námi a Vámi – na letišti a my Vám vrátíme peníze ve výši ceny těchto letenek podle podmínek v čl. 5 tohoto dokumentu. 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 dohodnuté alternativní přepravě. Tato možnost bude určena a dohodnuta na základě konkrétního případu. Pamatujte, že všechny služby navíc nebo zlepšení související s dohodnutými alternativními letenkami nebudeme hradit my. 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 předchozí domluvy mezi Vámi a námi 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 v čl. 5 tohoto dokumentu, a to pouze poté, co 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.
- ii. Vrátíme Vám peníze ve výši ceny všech nevyužitých Letů na cestě do Vaší Cílové destinace podle podmínek určených v čl. 5 tohoto dokumentu. Toto řešení byste si měli zvolit v případě, že Vám nebudeme schopni nabídnout rozumnou alternativní přepravu.

Máte povinnost nás po obdržení informací o nabízených řešeních rychle informovat o vaší volbě, ale ve všech případech jsou informace považovány za doručené v souladu s čl. 4.3 tohoto dokumentu nejpozději 24 hodin od našeho upozornění nebo do jakékoli kratší rozumné doby před časem naplánovaného odletu prvního následujícího Letu. Po uplynutí těchto 24 hodin vyhrazených pro odpověď tato nabídka propadá a nebudete již mít právo využít záruku [Kiwi.com](#) Guarantee.

4.2 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 najít alternativní trasu do prozatímní Cílové destinace. Pokud to nebude možné a nebudete moci zahájit cestu a nevyužili jste žádný z rezervovaných Letů na trase, je možné v souladu s čl. 5 tohoto dokumentu vrátit peníze za všechny Lety daného úseku cesty.

- 4.3 Komunikace a oznámení. V případě absence důkazu o dřívějším přijetí jsou všechna naše oznámení či jiná komunikace (odeslaná či zprostředkovaná jinými kanály) s Vámi považována za provedenou v den a čas přenosu oznámení s potvrzením o nepřerušném přenosu, pokud je oznámení doručeno způsobem vzdálené komunikace, nebo v den a čas, kdy bylo nesprávně odmítnuto, ale v žádném případě později než po uplynutí 24 hodin od našeho odeslání oznámení pomocí e-mailu, textové zprávy (SMS) či jiným způsobem vzdálené komunikace na e-mailovou adresu nebo telefonní číslo či jiný komunikační kanál, který jste uvedli během Rezervace nebo někdy dříve během komunikace s námi. Aby nedošlo k žádným pochybnostem, mějte na paměti, že všechny naše oznámení jsou považována za provedená a doručena Vaší osobě po uplynutí 24 hodin od odeslání našeho prvního oznámení týkající se konkrétní záležitosti, a to e-mailem, mobilním telefonem či jiným komunikačním kanálem. Pokud nám neodpovíte v reakci na takové oznámení v souladu s čl. 4.1 a) a/nebo 4.1 b) tohoto dokumentu, nebudete nadále moci uplatňovat záruku [Kiwicom](#) Guarantee.
- 4.4 Dodatečné služby od společnosti [Kiwicom](#). Služby specifikované níže v čl. 4.4.1, 4.4.2 a 4.4.3 tohoto dokumentu mohou platit, když nastane Scénář B určený v čl. 4.1 části b) tohoto dokumentu v průběhu naší záruky [Kiwicom](#) Guarantee. Tyto služby lze aktivovat prostřednictvím našeho oddělení zákaznické podpory ve chvíli, kdy jeho zástupce kontaktujete v otázce zpoždění nebo zrušení Letu, a nemáte žádný legitimní nárok na získání těchto dodatečných služeb, protože jakékoli z těchto služeb závisí výhradně na našem rozhodnutí a je třeba je předem dohodnout, když kontaktujete naše oddělení zákaznické podpory. V případě aktivace těchto dodatečných služeb budete muset uhradit náklady spojené s užíváním těchto dodatečných služeb a poskytnout nám doklad potvrzující vaše náklady. Na základě těchto dokladů Vám poté vrátíme peníze až do výše určené níže.
- 4.5 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). Budete tak muset na letišti zůstat více než 8 hodin. Nabídnout lze rovněž poukazy na ubytování, pokud jste přijali námi nabízenou změnu na Let odlétající následujícího dne. Je možné rezervovat hotelový pokoj a nárokovat vrácení peněz až do výše 50 EUR na cestujícího, bez ohledu na počet nocí.
- 4.6 Alternativní přeprava – pokud se nám nepodaří rezervovat Navazující Let proto, že a) všechny rozumné Lety jsou vyprodané a/nebo b) pro daný den neexistuje žádná vhodná trasa, můžeme hledat možnosti alternativních Letů na dalších letištích v oblasti. Pokud k tomu dojde a za podmínek, že všechny náklady jsou předem dohodnuty prostřednictvím našeho oddělení zákaznické podpory, můžeme Vám přispět na náklady spojené se zvolenou metodou přepravy mezi letišti. Může se jednat například o: vlak, autobus nebo taxi a tato služba se vztahuje na všechny cestující, jejichž rezervace jsou součástí příslušného itineráře u naší společnosti. Maximální limit pro tuto alternativní přepravu bude 100 EUR; tato částka zahrnuje všechny cestující
- 4.7 Kompenzace za stravu a nápoje – pokud dojde ke zpoždění Letu o více než 4 hodiny, pokryjeme náklady na Vaše občerstvení až do hodnoty 10 EUR na cestujícího, jehož rezervace jsou součástí příslušného itineráře u naší společnosti.

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

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

- 5.1 Zásady týkající se vrácení peněz související se zárukou [Kiwicom](#) 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:
- 5.1.1 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 dopravcem bez našeho dřívějšího schválení a nastanou problémy, záruka [Kiwicom](#) Guarantee propadá a nebudete mít nárok na vrácení peněz z naší strany.
- 5.1.2 Vaši žádost o kompenzaci ceny letenek obdržíme do 14 dnů od okamžiku, kdy měl být splněn původní itinerář vaší cesty (tj., kdy jste měl doletět do Cílové destinace dle původního itineráře),
- 5.1.3 Společně s Vaší žádostí o vrácení peněz nám předložíte 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.

5.1.4 Pokud Vám nenabídneme alternativní Let nebo jiné způsoby přepravy, vrátíme Vám peníze v plné či částečné výši toho, co bylo původně zapláceno za cestu podle podmínek stanovených v tomto dokumentu. V tomto případě, 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.

- 5.2 Záruka [Kiwi.com](#) Guarantee – výjimky. Pokud po uzavření smlouvy mezi námi a Vámi provedete jakékoli změny v itineráři zakoupeného Letu jinak než naším prostřednictvím, naše nabídka záruky [Kiwi.com](#) Guarantee popsané v tomto čl. 4 automaticky zaniká a Vy nebudete mít žádný nárok na plnění služeb záruky [Kiwi.com](#) Guarantee z naší strany. Tímto ustanovením není dotčena Vaše možnost zakoupit alternativní Lety v souladu s čl. 4.2 a/nebo čl. 4.3 tohoto dokumentu – pokud tak učiníte v souladu s těmito Obchodními podmínkami, naše 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 nechali schválit u našeho oddělení zákaznické podpory, záruka [Kiwi.com](#) Guarantee propadne a my nebudeme mít žádné povinnosti, pokud dojde během cesty k nějakým problémům.
- 5.3 Omezení záruky [Kiwi.com](#) Guarantee – vyšší moc. Záruka [Kiwi.com](#) Guarantee neplatí pro všechny případy zpoždění, změny nebo zrušení Letů, protože náš program záruky [Kiwi.com](#) Guarantee je omezen v takových případech, kdy byla událost způsobena výjimečnými okolnostmi, za které může vyšší moc a kterým se nedalo vyhnout ani v případě, že by byla přijata všechna rozumná opatření. K takovým okolnostem může docházet obzvláště v případě politické nestability, meteorologických podmínek, za kterých není možné daný Let uskutečnit, bezpečnostních rizik, neočekávaných problémů s letovou bezpečností a stávek, jež ovlivňují provoz příslušného leteckého dopravce (dále označováno jako „**Vyšší moc**“). V takových případech nelze záruku [Kiwi.com](#) Guarantee uplatnit na Let ovlivněný působením Vyšší moci a příslušný Dopravce přejímá odpovědnost za zajištění alternativního Letu a/nebo jiné alternativní přepravy. Záruku [Kiwi.com](#) Guarantee však lze uplatnit ve spojitosti s Navazujícími Lety, které nebylo možné využít v důsledku působené Vyšší moci.
- 5.4 Omezení záruky [Kiwi.com](#) Guarantee – Navazující Lety s jedním číslem rezervace. Naše záruka [Kiwi.com](#) Guarantee popsaná v čl. 4 tohoto dokumentu se nevztahuje na Navazující Lety identifikované jedním číslem rezervace. Za veškeré případné problémy s těmito Navazujícími Lety nesou plnou odpovědnost dopravci, kteří tyto Lety zajišťují. V těchto případech kontaktujte přímo Vybraného dopravce 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. Musíte si zkontrolovat zásady jednotlivých Vybraných dopravců, protože my neneseme odpovědnost za jakékoli nepříjemnosti, které Vám mohou v této souvislosti nastat.
- 5.5 Proces vrácení peněz. Pokud máte nárok podle těchto Obchodních podmínek na vrácení peněz 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 zaplacení Celkové ceny. Tento proces může trvat až 10 pracovních dní. Pokud to není možné, vrácení peněz proběhne vzájemně domluveným způsobem do 14 dnů od chvíle, co uzavřeme toto jednání o metodě vrácení peněz. Je vhodné zmínit, že neneseme žádnou odpovědnost ani nemáme jakýkoli jiný vliv na procesu převodu peněz a že odpovědnost plně nesou finanční instituce odpovědné za provedení zmíněné transakce od nás k Vám.
- 5.6 Postoupení pohledávek vůči Vybraným dopravcům. Uplatněním záruky [Kiwi.com](#) Guarantee postupujete všechna práva, tituly a pohledávky vůči Vybraným dopravcům, jež vyvstanou v souvislosti s poskytováním našich Služeb na základě nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, které stanovuje společná pravidla pro kompenzaci a asistenci cestujícím v případě odmítnutí vpuštění na palubu, zrušení letu či dlouhého zpoždění letu a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91 (dále označováno jako „**Nárok**“), nám a souhlasíte s tím, že nám – či našim autorizovaným subdodavatelům – poskytnete přiměřenou požadovanou asistenci při vymáhání Nároků a jiném zmírňování jejich dopadů na vyrovnávané škody. Navíc poskytnete veškerou přiměřenou dokumentaci, abychom mohli my – či naši autorizovaní subdodavatelé – vymáhat, zpochybnit či se jinak postavit k jakýmkoli Nárokům. Tímto souhlasíte a přijímáte, že postoupení Nároků a související spolupráce jsou nezbytné k naší povinnosti zpracovat Vaši žádost o využití záruky [Kiwi.com](#) Guarantee, a dále souhlasíte, že postoupení Nároků je rozumnou a adekvátní protihodnotou za poskytování záruky [Kiwi.com](#) Guarantee.

5.7 Právo společnosti Kiwi.com zastupovat Vás ve věci uznání nároku vůči Vybraným dopravcům. Uzavřením Smlouvy o poskytování Služeb tímto opravňujete společnost **Kiwi.com** k tomu, že Váš může zastupovat v procesu vymáhání všech Nároků vůči Vybraným dopravcům a provádět Vaším jménem všechny právní úkony i jiné kroky nezbytné v této věci (dále označováno jako „**Služby vymáhání**“). Navíc poskytnete nám – či našim autorizovaným subdodavatelům – veškerou přiměřenou vyžadovanou spolupráci, dokumentaci a informace, aby Vás mohla společnost **Kiwi.com** plně zastupovat během procesu vymáhání Nároku, a v případě nutnosti nám poskytnete plnou moc. Za poskytování Služeb vymáhání má společnost **Kiwi.com** právo na odměnu ve výši 35 % jakéhokoli úspěšně vymoženého Nároku. Tento čl. 5.6 v tomto dokumentu nebude mít vliv na postoupení Nároků ve spojitosti s Vaší žádostí o záruku **Kiwi.com** Guarantee, jak je stanovena v čl. 5.6 tohoto dokumentu.

Článek 6. Podmínky přepravy

- 6.1 Berete na vědomí, že pro smluvní vztah mezi Vámi a Vybraným dopravcem budou použity obchodní podmínky a podmínky přepravy Vybraného dopravce. Je Vaší povinností se s těmito obchodními podmínkami i podmínkami přepravy seznámit dříve, než dojde k uzavření Smlouvy o poskytování Služeb a než dokončíte Rezervaci.
- 6.2 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, které vyvstanou proto, že nebudete mít všechny správné a dostatečné dokumenty (pas, víza či jiné cestovní dokumenty) vyžadované jakoukoli leteckou společností, úřadem či Cílovou destinací – včetně zemí, kterými jen prolétáte. Pokud jste od nás neobdrželi žádnou dokumentaci, nebo se domníváte, že některé dokumenty chybí či jsou nepřesné, musíte nás ihned kontaktovat a informovat a my uděláme vše, co je v našich silách, abychom Vám zajistili veškerou nezbytnou dokumentaci.

Článek 7. Zajišťování Navazujících Letů

- 7.1 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:
- 7.1.1 každý jednotlivý Let může podléhat vlastním pravidlům, zejména pokud je realizována jiným Vybraným dopravcem;
- 7.1.2 při přestupu mezi jednotlivými lety je nutné vyzvednout zavazadla a znovu je nechat odbavit pro další Let, pokud se nejedná o pouhý přestupní Let, ale o využití nového jednoduchého Letu, v některých případech i u jiného Vybraného dopravce.
- 7.1.3 Jakmile jste na letišti, je Vaší povinností zajistit, že stihnete příslušné Navazující Lety na základě všechny informací dostupných na letišti a týkajících se změn bran, terminálů, času přesunu k bránám atd. Neneseme žádnou odpovědnost za problémy, které mohou nastat, pokud zmeškáte Navazující Let a/nebo nastoupíte do špatného Letu z důvodu Vašeho jednání na letišti.

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

- 8.1 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 kterými prolétáte – 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 potřeba opatřit si přestupní víza, abyste mohli být odbaveni pro nástup na Navazující Let.
- 8.2 Oddělitelnost. Pokud by jakékoli ujednání Smlouvy o poskytování Služeb bylo 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.
- 8.3 Rozhodné právo. Smlouva o poskytování Služeb a veškeré právní vztahy z ní vyplývající, včetně otázek jejího vzniku a platnosti, se řídí právním řádem České republiky s vyloučením kolizních norem.

- 8.4 Zpracování osobních údajů. Naše zpracování a ochrana osobních údajů, které jste nám poskytli, jako fyzická osoba v souladu s tímto, se řídí Zákonem č. 101/2000 Sb. na ochranu osobních údajů a dodatky k některým souvisejícím zákonům, 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 neoddelitelnou 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.
- 8.5 Změny obchodních podmínek. Vyhraujeme si právo změnit tyto Obchodní podmínky, a to kdykoli a bez předchozí konzultace s našimi zákazníky. Pro každou uzavřenou smlouvu se použijí Obchodní podmínky platné a účinné v době, kdy nám prostřednictvím našich Internetových stránek odešlete vyplněný online objednávací formulář. Upozorňujeme Vás, že při využití našich Služeb mohou být tyto podmínky odlišné, a proto byste si je měli pozorně přečíst před jakýmkoli objednávkou našich Služeb. Všechny verze našich Obchodních podmínek jsou k dispozici a ke stažení na našich Internetových stránkách.
- 8.6 Účinnost. Tyto obchodní podmínky se budou vztahovat na všechny Smlouvy o poskytování Služeb uzavřené od 5. Dubna 2016.
- 8.7 Ochrana před podvodnými transakcemi. Z důvodu zajištění vysokého standardu námi poskytovaných Služeb a v zájmu ochrany před podvodnými transakcemi si vyhraujeme 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 odkládá až do úspěšného dokončení tohoto ověření. V takovém případě budou finanční prostředky zablokovány v bance, a proto si je nevybereme. Doba ověření platební karty se nezapočítává do lhůty, ve které jsme Vám povinni zprostředkovat Smlouvu o přepravě dle čl. 2.15 tohoto dokumentu.

Článek 9. Zánik závazku

- 9.1 Zánik závazku splněním. Naše i Vaše povinnosti vymezené Smlouvou o poskytování Služeb zaniknou a Smlouva o poskytování Služeb bude splněna tehdy, kdy zaplatíte Celkovou cenu podle čl. 3.1 a my Vám poskytneme Služby.
- 9.2 Zánik závazku v případě nezprostředkování smlouvy. Pokud se nám nepodaří zprostředkovat Vám Smlouvu o přepravě podle čl. 2.15 do 48 hodin od chvíle, kdy potvrdíme uhrazení Celkové ceny, budeme Vás kontaktovat. Pokusíme se Vám navrhnout alternativní řešení, popřípadě můžete Vy i my od Smlouvy o poskytování Služeb odstoupit. V případě odstoupení nás či Vás od Smlouvy o poskytování Služeb máte nárok na vrácení Celkové ceny v souladu s čl. 5.5 tohoto dokumentu. 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 vyrovnán. Tento cenový rozdíl zaplatíte Vy nám nebo naopak na základě našeho výpočtu, který Vám poskytneme.

Článek 10. Odpovědnost za škody

- 10.1. Neodpovídáme za žádnou škodu, újmu či ztrátu, která Vám v souvislosti s přepravou do Cílové destinace vznikne v důsledku jednání či opomenutí Vybraného dopravce 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 těmito obchodními podmínkami.

Článek 11. Vyřešení sporů

- 11.1 Pro řešení jakýchkoli případných sporů mezi Vámi a námi jsou příslušné soudy České republiky.
- 11.2 Podle legislativy EU mají všichni spotřebitelé žijící v zemích EU, dříve než je přednesen u soudu jakýkoli právní úkon, podle zákona č. 634/1992 Sb. týkajícího se ochrany spotřebitelů, ve znění pozdějších předpisů, právo zahájit mimosoudní vypořádání sporu s námi, a to za předpokladu, že žádný takový spor mezi spotřebitelem z EU a námi nebyl přímo úspěšně vyřešen. Instituce řídicí mimosoudní vypořádání pro spory zákazníků z EU s naší společností je Česká obchodní inspekce (coi.cz). Další informace o mimosoudních vypořádáních sporů spotřebitelů naleznete zde (coi.cz/en/for-consumer/advice-information-consumer-rights).

11.3 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.

11.4 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, 18. květen 2016.

[Obchodní podmínky platné před datem 9. červen 2015](#)

[Obchodní podmínky platné před datem 5. duben 2016](#)

[Obchodní podmínky platné před datem 18. květen 2016](#)