



CK MATRIX ČR, Štúrova 1701/55, 142 00 Praha 4, Tel.: +420 241723300, Fax: +420 241723301, Mobil: +420 604251543, info@on-internet.cz

LETENKY – DŮLEŽITÉ INFORMACE PRO KLIENTY

Vážení klienti,

dovolujeme si vás upozornit na následující důležité informace při zakoupení letenek:

1. Každá letenka má svá pravidla a podmínky. Mezi základní patří možnosti a poplatky spojené se změnou rezervace, zrušením letu a dobou platnosti vystaveného přepravního dokumentu. Pracovníci CK MATRIX vám při vystavení letenky sdělí základní podmínky tarifu. Prosím, informujte se na všechna ostatní pravidla dle vámi plánovaných úprav a změn již vystavených dokladů.
2. Je vaší osobní zodpovědností zajistit si všechny dokumenty (pas, víza, zdravotní pojištění, očkování a případně vyžadované finanční prostředky) nutné ke vstupu do vaší cílové země, případně tranzitních destinací. Potřebné informace vám poskytne zastupitelský úřad příslušného státu.
3. Nevratná záloha na letenku, kterou složíte při rezervaci, nezaručuje konečnou cenu letenky, ani letištních, bezpečnostních a palivových poplatků. Letecké společnosti jsou oprávněny upravovat ceny letenek, případně výši palivových příplatků, s minimálním časovým předstihem. Konečná cena je garantována až vystavením a plným uhrazením přepravního dokumentu / ceniny.
4. Pracovníci CK MATRIX vám při předání letenky vysvětlí všechny údaje a data na ní uvedené. Převzetím potvrzujete, že vám byly poskytnuty kompletní informace o vašem letu. Na případné pozdější reklamace, pokud jde o údaje na letence, nebude brán zřetel. Při zaslání letenky poštou se bere jako potvrzení vaše emailová objednávka s výpisem letu zasláná do naší cestovní kanceláře.
5. Nerezervujte si stejný let v jiné cestovní kanceláři / agentuře. Systémy leteckých společností vyhodnocují takto provedené rezervace a duplikátní ruší bez předchozího upozornění.
6. V případě nutnosti potvrzení zpátečního letu se obraťte výhradně na leteckou společnost v dané destinaci.
7. Při zakoupení zlevněných letenek, určených pro držitele karet ISIC (studentská), IYTC (mládežnická) anebo ITIC (učitelská), můžete být při odbavení na letišti požádáni o prokázání vašeho nároku na tyto letenky. Je třeba disponovat platnou identifikační kartou ISIC, IYTC, ITIC po celou dobu vaší cesty.
8. Na letišti se dostavte k odbavení vždy s dostatečným časovým předstihem. V případě pochybností se, prosím, informujte u pracovníků CK MATRIX.
9. Za úkony spojené s vystavením letenky se účtují servisní poplatky, o jejichž výši budete informováni pracovníky CK MATRIX.

Děkujeme vám za čas, který jste věnovali výše uvedeným podmínkám a upozorněním.

Šťastnou cestu a bezpečný let vám přeje vaše CK MATRIX ČR, s.r.o.



CK MATRIX ČR, Štúrova 1701/55, 142 00 Praha 4, Tel.: +420 241723300, Fax: +420 241723301, Mobil: +420 604251543, info@on-internet.cz

LETENKY – ZÁKLADNÍ INFORMACE O PRODEJI LETENEK

CK MATRIX a její dodavatelé sjednávají jménem letecké společnosti přepravní smlouvu mezi leteckou společností a cestujícím. Tato přepravní smlouva je uzavírána formou vystavení letenky. Na cestujícího se tedy vztahují stejná práva a povinnosti, ať zakoupí letenku u kterékoliv IATA akreditované kanceláře nebo letecké společnosti.

CK MATRIX a její dodavatelé jsou povinni dodržovat při prodeji obchodní a prodejní podmínky stanovené leteckou společností a vystavovat letenky v souladu s jejími pokyny. Prodejce není oprávněn měnit Tarif, nebo Přepravní podmínky jednotlivých leteckých společností, nebo z nich udělovat výjimky.

Kdy dochází k uzavření přepravní smlouvy ?

Letenka je přepravní smlouvou mezi cestujícím, jehož jméno je uvedeno na letence a dopravcem (leteckou společností), který je na letence rovněž vyznačen. Prodejní agent vystupuje jako prodejní zástupce a není součástí této smlouvy. Přepravní smlouva je uzavřena až v okamžiku uhrazení jízdného a vystavení letenky, nikoliv v okamžiku provedení rezervace míst. Cestovní smlouva je tedy uzavřena v okamžiku, kdy obdržíte letenku. Od tohoto okamžiku se na Vás vztahují práva a povinnosti cestujícího. Samotná rezervace míst je nezávazná jak pro cestujícího tak i pro leteckou společnost a před vystavením letenky se může bez dalších následků měnit - a to jak ze strany cestujícího (zrušení cesty, výběr jiného letu či jiné přepravní třídy) tak i ze strany letecké společnosti (změna jízdného, letového řádu).

Proč se ceny letenek mění i po provedení rezervace míst?

Celková cena letenky se skládá z Tarifu (jízdného), letištních poplatků, palivových příplatků, bezpečnostního poplatku, manipulačního poplatku a případně místních daní. Takto zkalkulovaná cena letenky je platná v den provedení kalkulace. V dalších dnech se celková cena letenky mění, neboť dochází ke změnám ve výši letištních poplatků vlivem změny kurzu, navyšování palivových příplatků apod. Cena letenky se mění i v případě, že jste provedli rezervaci míst. Rezervovat lze místa, nikoliv cenu letenky. Po vystavení letenky se samozřejmě cena již dále nemění a k jednou vystaveným letenkám se ani při změně palivových příplatků nebo kurzu nic nedoplácí.

Proč musím při rezervaci letenky uvést svůj email a telefonní číslo?

Uvedení kontaktů na cestujícího je podmínkou pro rezervaci letenky a bez uvedení kontaktního údaje není technicky možné letenku rezervovat. Důležitou povinností cestujícího je uvést takové kontakty, na kterých bude dosažitelný v průběhu celé cesty. Kontaktní údaje jsou vyžadovány, jelikož letecká společnost má povinnost kontaktovat cestujícího v případě změn odletů apod.

Existují pravidla, jak správně používat vystavenou letenku?

Ano, jsou velmi jednoduchá - k odbavení vždy musíte předložit celý formulář letenky spolu s cestovním dokladem (pas, OP) znějícím na stejné jméno. Pokud se nemůžete prokázat dokladem k letence je letenka neplatná a nelze jí použít k přepravě. Lety lze nastoupit pouze v pořadí, jak jsou vytištěny na letence. Nelze tedy například využít jen zpáteční cestu - v případě, že se nedostavíte ke kterémukoliv odletu, který je součástí Vaší letenky, je celá další cesta automaticky zrušena.

Jak postupovat v případě reklamace letenky?

Cestující mají řadu práv a nároků vyplývajících z evropského i českého práva a z mezinárodních úmluv vztahujících se k letecké přepravě. Ochrana práv cestujících ve státech Evropské unie je velmi silná a proto se vyplatí seznámit se svými právy.

V případě závad na vystavených letenkách (např. data neodpovídají objednávce apod.) se obraťte co nejdříve na CK MATRIX, kde jste letenku zakoupili a požadujte sjednání nápravy. CK MATRIX odpovídá za správné uzavření přepravní smlouvy mezi cestujícím a leteckou společností.

V případě reklamace z plnění přepravní smlouvy se prosím seznamte se svými právy a reklamujte u letecké společnosti, se kterou máte uzavřenu přepravní smlouvu (letenku). O Vašich právech v různých situacích se můžete dočíst na www.matrixtravel.eu v sekci letenky.

Proč se mám v některých případech obrátit přímo na leteckou společnost?

Letenky nejsou rozlišovány podle toho, kde byly zakoupeny, ale vždy jsou přímou smlouvou mezi leteckou společností a cestujícím. Evropská unie připravila celou řadu opatření, které upravují odpovědnost leteckých společností vůči cestujícím, včetně procedur případných reklamací. S těmito pravidly je vhodné se seznámit a plně využít jejich výhod.

Jaké je právní postavení CK MATRIX jako prodejce letenek?

Z právního hlediska je postavení prodejce letenek definováno jako postavení zprostředkovatele ve smyslu § 774 a násl. zákona č. 40/1964 Sb., který cestujícím obstarává uzavření smlouvy o přepravě osob s konkrétní leteckou přepravní společností. Prodejce letenek pak odpovídá cestujícím za řádné obstarání uzavření smlouvy o přepravě osob mezi leteckou přepravní společností a cestujícím tj. za řádné vystavení letenky.

Zakoupením letenky a nastoupením k přepravě je uzavřena smlouva o přepravě osob podle § 760 a násl. Občanského zákoníku mezi cestujícím a leteckou přepravní společností. Podle § 763 odst. 2 Občanského zákoníku dopravce odpovídá cestujícím za provedení přepravy. Odpovědnost dopravce tj. letecké přepravní společnosti vyplývá také z nařízení Evropského parlamentu a rady (ES) č. 261/2004.

Proč se při nákupu letenky neuzavírá cestovní smlouva?

Cestovní smlouvou se cestovní kancelář zavazuje poskytnout zákazníkovi zájezd, kterým se podle § 1 odst. 1 a 2 zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, rozumí předem sestavená kombinace alespoň dvou služeb cestovního ruchu, je-li prodávána za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin nebo když zahrnuje ubytování přes noc. Linková letenka tedy není zájezdem ve smyslu zákona a proto není možné uzavírat cestovní smlouvu.

MATRIX ČR®

VÁŠ SPECIALISTA NA ODBORNÉ A EXOTICKÉ CESTY



WWW.MATRIXTRAVEL.EU

WWW.EXOTICKECESTY.COM



CK MATRIX ČR, Štúrova 1701/55, 142 00 Praha 4, Tel.: +420 241723300, Fax: +420 241723301, Mobil: +420 604251543, info@on-internet.cz

LETENKY – OBECNÉ PODMÍNKY ZMĚN A STOREN REZERVACÍ

(pokud není na letence nebo v podmínkách letecké společnosti uvedeno jinak)

Změna data rezervace:

- lze provést, pokud je změna povolena leteckou společností, nejpozději 24 hodin před původním plánovaným odletem
- kontaktujte osobně či telefonicky CK MATRIX, v zahraničí leteckou společnost, u které máte rezervován váš let
- změna data je možná pouze za předpokladu, že letecká společnost má na nově zvolený termín, za podmínek a v rámci platnosti vámi zaplaceného tarifu, místo
- možnosti a případné poplatky za změnu jsou definovány leteckou společností, prostudujte si, prosím, údaje uvedené na letence nebo se informujte u pracovníků CK MATRIX

Zrušení rezervace:

- lze provést nejpozději 24 hodin před plánovaným odletem
- kontaktujte osobně či telefonicky CK MATRIX, v zahraničí leteckou společnost, u které máte rezervován váš let, a tento si zrušte
- nedostavíte-li se včas k odletu nebo nezrušíte-li rezervaci 24 hodin před odletem, nárok na vrácení částky za nevyužitou letenku zaniká
- dostavte se do CK MATRIX, kde jste letenku zakoupili, žádost o refundaci lze uplatnit pouze v době platnosti letenky předložením originálu všech zbývajících letových kupónů
- refundace po odečtení všech poplatků bude provedena ihned, případně poté, co byla vypočtena a uhrazena leteckou společností
- možnosti a případné poplatky za zrušení rezervace jsou definovány leteckou společností, prostudujte si, prosím, údaje uvedené na letence nebo se informujte u pracovníků CK MATRIX

Refundace letištních poplatků:

u zcela nevyužitých letenek

- vaše rezervace byla zrušena nejpozději 24 hodin před odletem – plná refundace letištních poplatků
- vaše rezervace byla zrušena méně než 24 hodin před odletem – refundace letištních poplatků není možná

u částečně proletěných letenek

- vaše rezervace byla zrušena nejpozději 24 hodin před odletem – refundace letištních poplatků za zpáteční let
- vaše rezervace byla zrušena méně než 24 hodin před odletem – refundace letištních poplatků není možná

Za úkony spojené se změnou a zrušením rezervací se účtují servisní poplatky.

