

# Rámcová smlouva o poskytování služeb

dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů  
(dále také jen jako „**občanský zákoník**“)

## Česká centra

příspěvková organizace Ministerstva zahraničních věcí ČR

### Kancelář generálního komisaře

IČO: 48546038

sídlem: Václavské náměstí 816/49, 110 00 Praha 1, Česká republika

zastoupena: xxxxxxxx, generálním komisařem

(dále také jen jako „**KGK**“ nebo „**Objednatel**“)

a

## FLY UNITED s.r.o.,

se sídlem Petýrkova 3/1955, 148 00 Praha 4 – Chodov, Česká republika

IČO: 49702891

DIČ: CZ49702891

zastoupená Ing. Michalem Bicanem, obchodním ředitelem a jednatelem společnosti

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou C 22308

(dále také jen jako „**dodavatel**“)

(společně také jen „**účastníci**“ nebo „**smluvní strany**“ nebo jednotlivě „**účastník**“ nebo „**smluvní strana**“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto Rámcovou smlouvu o poskytování služeb  
(dále také jen jako „**smlouva**“) následujícího znění:

## PREAMBULE

Objednatel je státní příspěvkovou organizací zřízenou Ministerstvem zahraničních věcí České republiky, jejímž předmětem činnosti je příprava, zajištění a organizace zastoupení České republiky na Všeobecné světové výstavě Expo 2025 v japonské Ósace (dále také jen jako „**Expo 2025**“) v souladu s koncepčním návrhem schváleným Usnesení vlády č. 580 ze dne 29. června 2022.

Dodavatel je přední česká cestovní agentura a kancelář s téměř třicetiletou historií, která zajišťuje cestovní služby pro korporátní klienty, veřejnoprávní a státní instituce. Pro svou činnost disponuje všemi potřebnými certifikacemi, pojištěními a zákony stanovenými prostředky, které jsou nezbytné pro kvalitní plnění předmětu této smlouvy a je stálým členem Japonské obchodní komory. Díky široké síti partnerských kanceláří, které se nacházejí i v Japonsku, je dodavatel schopen zajistit veškeré požadavky na zajištění cestovních služeb v souvislosti s přípravou české účasti na Expo 2025.

## **Článek 1 Předmět smlouvy**

- 1.1. Předmětem této smlouvy je zajištění cestovních služeb (viz bod 1.2) a služeb souvisejících (viz bod 1.3) dodavatelem pro zaměstnance objednatele a další osoby jím určené, a to dle požadavků objednatele za podmínek upravených touto smlouvou.  
(cestovní služby a související služby společně také jen jako „**služby**“).
- 1.2. Cestovní službou se rozumí:
  - a) zajištění letenek všech leteckých společností dodavatelem na objednavatelem požadované spojení,
  - b) zajištění nákupu doplňkových služeb k letecké dopravě (rezervace sedadla, strava na palubě, dokoupené zavazadlo apod.),
  - c) zajištění dalších přepravních dokladů, především autobusových, vlakových a trajektových jízdenek pro pracovní cesty zaměstnanců objednatele,
  - d) zajištění ubytování dle požadavků objednatele,
  - e) zajištění cestovního pojištění,
  - f) zajištění pronájmu aut při zahraničních cestách,
  - g) zajištění transferů,
  - h) zajištění víz,
  - i) zajištění případně ostatních souvisejících služeb
- 1.3. Souvisejícími službami se rozumí především:
  - a) změny a případná storna cestovních služeb uvedených v bodě 1.2
  - b) dohled a kontrola termínů rezervací
  - c) doručení papírových dokladů do sídla objednatele, budou-li objednavatelem požadovány
  - d) zajištění parkování na letištích
  - e) finanční služby
  - f) poradenství v oblasti zařizování pracovních a služebních cest
  - g) asistenční služby dle bodu 2.1
  - h) zajištění případných dalších souvisejících služeb tvorba statistik, zpráv o cestovní politice a návrhu a doporučení pro efektivní řízení cestovní politiky

## **Článek 2 Způsob spolupráce**

- 2.1 Dodavatel je povinen poskytovat objednateli asistenční služby. V pracovní dobu, tj. pondělí až čtvrtek v době od 8.00 do 18.00 hodin a v pátek od 8.00 do 17.00 hodin, se mohou kontaktní osoby objednatele obracet se svými požadavky na kontaktní osoby dodavatele. Kontaktní osoby jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy. Mimo pracovní dobu (víkendy, svátky), jsou asistenční služby poskytovány formou pohotovostní linky (+420 604 200 000) s operátorem dodavatele, který má okamžitý přístup ke všem potřebným rezervačním systémům. Pohotovostní linka je určena především pro urgentní řešení vzniklých cestovních situací.
- 2.2 Objednatel zadá dodavateli předběžnou poptávku cestovní služby.
- 2.3 Na základě předběžné poptávky dodavatel poskytne objednavateli informace o příslušném spojení, ceně nebo jiné požadované informace. Dodavatel se zavazuje zajistit požadované cestovní služby s ohledem na co nejnižší možnou cenu služeb s ohledem na požadavky objednatele. V případě zájmu o některou variantu ze strany objednatele, provede dodavatel, na základě požadavku objednatele, rezervaci cestovní služby. Dodavatel zašle objednavateli informaci o rezervaci služby, ve které uvede u letenek mimo jiné cíl cesty (destinace), datum a

čas letu (odjezdu), počet osob, cestovní třídu, podmínky tarifu a datum, do kdy musí být letenka vystavena.

- 2.4 Na základě písemného potvrzení rezervace objednatelem dodavatel vystaví letenku, jízdenku nebo zakoupí službu podle požadavku objednatele a zašle ji elektronicky na emailovou adresu kontaktní osoby objednatele, která je uvedena v předběžné poptávce dle bodu 2.2 této smlouvy nebo v požadavku objednatele o rezervaci cestovní služby dle bodu 2.3 této smlouvy.
- 2.5 Pokud u jiných cestovních služeb neexistuje možnost rezervace (např. nízkonákladové letenky) provede dodavatel, na základě výběru varianty ze strany objednavatele, koupi cestovní služby s podmínkami ke službě vztáženými.
- 2.6 Komunikace mezi objednavatelem a dodavatelem dle Článku 2 této smlouvy a ohledně případných změn či upřesnění objednané cestovní služby bude probíhat elektronicky prostřednictvím oprávněných osob uvedených v příloze č. 2 této smlouvy.
- 2.7 Dodavatel umožní zástupcům objednavatele přístup do internetové aplikace FLY ONLINE za účelem on-line sledování zakázek přímo kontaktními/oprávněnými osobami objednavatele. Přístup do aplikace bude předán kontaktním/oprávněným osobám po podpisu smlouvy a tyto osoby tak získají např. možnost dohledu nad objednanými zakázkami, online vytváření statistik nebo přístup k cestovním informacím, které by mohly být prospěšné cestujícím při jejich cestách.
- 2.8 V případě zájmu dodavatel umožní oprávněným osobám objednavatele (Příloha č. 2 smlouvy) přístup do online rezervačního systému letenek a ubytování (příp. dalších služeb) přes internetové rozhraní. Oprávněné osoby jsou plně odpovědné za rezervace případně další úkony, které pod svým přihlášením v systému vytvoří. Po vytvoření přístupu proběhne zaškolení oprávněných osob.

### **Článek 3**

#### **Práva a povinnosti smluvních stran**

- 3.1. Dodavatel je povinen při poskytování služeb dle této smlouvy postupovat s potřebnou odbornou péčí, na vlastní náklad a nebezpečí, plně v souladu se zájmy a pokyny objednatele a je povinen poskytovat služby dle této smlouvy řádně a včas. Služby budou prováděny v požadovaném čase a kvalitě podle určení a dispozic objednatele.
- 3.2. Dodavatel je povinen respektovat reakční dobu stanovenou v této smlouvě. Reakční dobou se rozumí doba, ve které je dodavatel povinen se vyjádřit, zda je schopen dodat poptávané služby v požadovaném množství, kvalitě a čase. Délka reakční doby činí 30 minut, ve složitějších případech 2hodiny od zadání předběžné poptávky.
- 3.3. Dodavatel je povinen respektovat požadavky a pokyny objednatele, jeho volbu konkrétního požadavku, hospodárnost a efektivnost.
- 3.4. Dodavatel je povinen disponovat nezbytnými technickými prostředky k zajištění služeb dle této smlouvy.
- 3.5. Dodavatel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit objednavateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti, a které mohou mít vliv na změnu pokynů objednavatele.
- 3.6. Dodavatel se zavazuje zajistit nejlepší možné stimulační dohody a programy s poskytovateli cestovních služeb (leteckými přepravci apod.) v zájmu objednatele a zároveň se řídit cenami a podmínkami, které má případně objednatel individuálně sjednané s jinými dopravci. Objednatel

vyvine maximální součinnost k zajištění zpřístupnění takových sjednaných speciálních cen dopravce dodavateli po dobu trvání této smlouvy. Dodavatel se zavazuje tyto speciální ceny a podmínky využívat pro poskytování služeb dle této smlouvy.

- 3.7. Dodavatel se zavazuje řídit aktuálně platnými právními předpisy, zejména pak zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a Obecným nařízením o ochraně osobních údajů, a chránit osobní údaje všech zaměstnanců objednavatele a splňovat veškeré podmínky z těchto předpisů a nařízení plynoucí – viz Článek 6 této smlouvy.
- 3.8. V případě ztráty oprávnění dodavatele k výkonu činnosti, které je zapotřebí k poskytování služeb dle této smlouvy, je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu písemně informovat objednavatele.
- 3.9. Objednavatel je povinen předat včas dodavateli úplné, pravdivé a přehledné informace, jež jsou nezbytně nutné k věcnému plnění předmětu smlouvy, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je má zajistit dodavatel v rámci plnění předmětu smlouvy.
- 3.10. Objednavatel je povinen vytvořit řádné podmínky pro činnost dodavatele a poskytovat mu během plnění předmětu smlouvy nezbytnou další součinnost, zejména předat dodavateli všechny informace případně dokumenty (pasy apod.) nezbytně nutné k plnění předmětu smlouvy.
- 3.11. Objednavatel je povinen dodavateli zaplatit za provedené služby včas a ve stanovené výši dle daňového dokladu (faktury).
- 3.12. Objednavatel se seznámil s Všeobecnými obchodními podmínkami dodavatele, které tvoří přílohu č. 3 této smlouvy. Před zněním Všeobecných obchodních podmínek mají přednost ujednání obsažená v této smlouvě. Dodavatel je povinen vždy písemně informovat objednavatele o aktualizaci či jiné změně Všeobecných obchodních podmínek po dobu trvání této smlouvy. Objednavatel je v tomto případě oprávněn z tohoto důvodu smlouvu písemně vypovědět. Výpovědní doba činí jeden měsíc a počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi dodavateli. V tomto případě se smlouva až do uplynutí konce výpovědní doby řídí původními Všeobecnými obchodními podmínkami.
- 3.13. Zjistí-li některá ze smluvních stran překážky při plnění ze smlouvy, které znemožňují řádné uskutečnění činností spojených s plněním dohodnutým způsobem, oznámí to neprodleně druhé straně, se kterou se dohodne na odstranění daných překážek. Nedohodnou-li se smluvní strany na odstranění překážek, popř. změně smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne oznámení, mohou smluvní strany od smlouvy odstoupit s tím, že si vzájemně vyrovnají náklady dosud účelně a prokazatelně vynaložené na plnění předmětu smlouvy. Odstoupení od smlouvy bude mít písemnou formu.
- 3.14. Obě smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech záležitostech, o nichž se dozvěděly v souvislosti s touto smlouvou. Dodavatel použije všechny materiály, které obdrží od objednavatele v souvislosti s plněním ze smlouvy výhradně za plněním účelu smlouvy.

#### **Článek 4** **Cena**

- 4.1. Za řádné poskytování služeb dle této smlouvy budou hrazeny servisní poplatky uvedené v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „servisní poplatek“).
- 4.2. Vedle servisních poplatků budou dodavatelem fakturovány náklady poskytovatelů služeb, tj. letenky, letištní poplatky, jízdenky atd., které nebyly objednavatelem uhrazeny přímo samotnému poskytovateli služby, a to dle jejich skutečné výše.

- 4.3. Výše servisního poplatku dle odst. 1 je závazná po celou dobu poskytování služeb dle této smlouvy a bude obsahovat veškeré náklady dodavatele spojené s řádným plněním předmětu dle této smlouvy (např. marže, personální náklady apod.). Cena dle této smlouvy je konečná a nepřekročitelná.
- 4.4. Změna ceny servisního poplatku dle odst. 1 je přípustná pouze v případě změny zákonem stanovené sazby DPH, na základě písemného dodatku k této smlouvě, podepsaného k tomu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Ke sjednané ceně bez DPH se připočte daň z přidané hodnoty ve výši stanovené právními předpisy ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 4.5. Smluvní strany se dohodly, že celková cena servisních poplatků účtovaných dodavatelem za celou dobu trvání této smlouvy nepřekročí částku Kč 50.000,00 (slovy padesát tisíc korun) bez DPH.

## **Článek 5 Fakturace a plnění**

- 5.1. Cena (dle bodu 4.1. a 4.2. této smlouvy) bude dodavateli proplácena na základě faktury (daňového dokladu), kterou dodavatel vystaví a doručí objednateli po poskytnutí dané služby nebo služeb dle této smlouvy, nejdříve po doručení letenky, jízdenky, či jiného dokladu o poskytnutí služby dle bodu 2.4 této smlouvy kontaktní osobě objednatele.
- 5.2. Dodavatel vystaví fakturu na cenu zakoupených letenek (vč. letištních, manipulačních a dalších poplatků vybíraných v letenkách), jízdenek či ubytování.
- 5.3. Faktury budou vystaveny v českých korunách.
- 5.4. Faktury budou vystavovány souhrnně dle jednotlivých služeb, a to za služby dle čl. 1.2. písm. a) (letenky), dále pak souhrnně za služby dle čl. 1.2. písm. b) (ubytování) a souhrnně za služby ostatní dle čl. 1.2 písm. c) – f) a služby související dle čl. 1.3. této smlouvy, a to zpravidla dvakrát měsíčně.
- 5.5. V případě služeb, jejichž úhradu zajišťuje objednatel za využití cizích zdrojů (sponzoři, partneři, dotace EU, jiné fondy, refundace apod.) budou faktury na žádost objednatele vystaveny samostatně. Tuto skutečnost objednatel výslovně uvede v objednávce, a to včetně požadavků na označení faktury, uvedení doplňujících informací či znaků, specifických symbolů apod.).
- 5.6. Splatnost faktury je stanovena na 30 dní ode dne doručení objednavateli. Dnem úhrady se rozumí den podání bankovního příkazu k úhradě fakturované částky z účtu objednavatele ve prospěch účtu dodavatele.
- 5.7. Faktura musí obsahovat číslo této smlouvy, přílohou faktury musí být soupis poskytnutých služeb, který bude obsahovat specifikaci poskytnutých služeb. Faktura musí obsahovat náležitosti stanovené v § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a v ustanovení § 435 občanského zákoníku. Pokud faktura tyto náležitosti nebude obsahovat má objednavatel právo tuto vrátit k přepracování a doplnění. V tomto případě běží nová lhůta splatnosti od doručení opravené faktury.
- 5.8. Faktury budou zasílány dodavatelem ve formátu pdf na příslušnou e-mailovou adresu objednavatele.
- 5.9. Objednatel neposkytuje zálohy a ani jedna smluvní strana neposkytne druhé smluvní straně závdavek.

- 5.10. V případě prodlení objednavatele s úhradou faktury vzniká dodavateli právo účtovat objednavateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 5.11. Cena fakturovaná v souladu se článku 4 této smlouvy obsahuje veškeré náklady spojené s úplným a kvalitním poskytnutím požadovaných služeb.

## **Článek 6 Odpovědnost za vady**

- 6.1. Rozsah, kvalita a poskytnutí služeb dle této smlouvy musí odpovídat předmětu a účelu této smlouvy, požadavkům a pokynům objednatele/kontaktní osoby a vymezení uvedenému v této smlouvě. Jakékoliv odchylky od požadavků a pokynů objednatele budou chápány jako vadné plnění.
- 6.2. Dodavatel se zavazuje poskytnout objednateli požadované služby v nejvyšší kvalitě, v požadovaném množství a v dohodnutých lhůtách. Dodavatel odpovídá za řádné poskytování služeb ve stanovených termínech.
- 6.3. Dodavatel je povinen nahradit veškerou škodu a nemajetkovou újmu, kterou způsobil porušením ustanovení této smlouvy. Dodavatel bere na vědomí, že pokud neuvědomí objednatele o jakékoli hrozící či vzniklé škodě a neumožní tak objednateli, aby učinil kroky k zabránění vzniku škody či k jejímu zmírnění, má objednatel proti dodavateli nárok na náhradu újmy, která tím objednateli vznikla.

## **Článek 7 Mlčenlivost a ochrana osobních údajů**

- 7.1. Smluvní strany prohlašují, že všechny informace, které se při plnění předmětu smlouvy dozví, jsou důvěrné povahy.
- 7.2. Smluvní strany se zavazují zachovávat o důvěrných informacích mlčenlivost a důvěrné informace používat pouze k plnění předmětu smlouvy. Povinnost zachovávat mlčenlivost znamená zejména povinnost zdržet se jakéhokoliv jednání, kterým by důvěrné informace byly sděleny nebo zpřístupněny třetí osobě nebo by byly využity v rozporu s jejich účelem pro vlastní potřeby nebo pro potřeby třetí osoby, případně by bylo umožněno třetí osobě jakékoliv využití těchto důvěrných informací.
- 7.3. Smluvní strany jsou oprávněny předat důvěrné informace třetí osobě v případě, kdy jim tato povinnost vyplývá ze zákona nebo jiného právního předpisu nebo z pravomocného rozhodnutí soudu. Smluvní strany se zavazují v takovém případě spolupracovat a učinit všechna možná opatření nutná k ochraně zájmů druhé smluvní strany.
- 7.4. Dodavatel je oprávněn předat důvěrné informace pouze svým zaměstnancům, kteří je potřebují znát pro plnění předmětu smlouvy, případně poddodavatelům, jejichž služby jsou nutné pro plnění předmětu smlouvy. Dodavatel plně odpovídá za porušení závazku mlčenlivosti ze strany svých zaměstnanců či poddodavatelů. Této odpovědnosti se nemůže zprostit.
- 7.5. Budou-li údaje, ke kterým dodavatel získá v souvislosti s plněním dle této smlouvy přístup, mít povahu osobních údajů, kterými se rozumí osobní údaje zákona č. 110/2019 Sb. O zpracování osobních údajů (dále jen „Zákon“), resp. ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně

osobních údajů) (GDPR) (dále jen „Nařízení“) včetně zvláštních kategorií osobních údajů ve smyslu článku 9 Nařízení a rozsudků ve smyslu článku 10 Nařízení (dále jen „osobní údaje“), je dodavatel povinen přijmout veškerá opatření k tomu, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či jinému zneužití, a zajistit nakládání s osobními údaji v souladu se Zákonem, Nařízením a přílohou č. 4 této smlouvy, která upravuje podmínky ochrany a zpracování osobních údajů dodavatelem.

- 7.6. Dodavatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům.
- 7.7. Dodavatel je povinen přijmout opatření k ochraně důvěrných informací. Dodavatel má povinnost zachovat mlčenlivost i po skončení smluvního vztahu. Vzájemná práva a povinnosti týkající se nakládání a ochrany osobních údajů mezi Dodavatelem a Objednavatelem upravují Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.
- 7.8. Dodavatel se na základě této smlouvy zavazuje zpracovávat jako zpracovatel osobní údaje, které Objednavatel jako správce musí zpracovávat pro plnění svých povinností. Osobní údaje budou Dodavatelem jako zpracovatelem zpracovávány pouze pro účely plnění předmětu této smlouvy Dodavatelem, tj. zajištění a dodání cestovních služeb dle čl. 1 této smlouvy. Dodavatel i objednavatel konstatují, že typem předávaných osobních údajů je především: jméno, příjmení, bydliště, datum narození, rodné číslo, číslo pasu a jeho platnost, státní příslušnost Zpracovávané osobní údaje mohou zahrnovat též citlivé osobní údaje potřebné pro zajištění předmětu plnění (např. víza apod.). Dodavatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje po dobu trvání této smlouvy.
- 7.9. Dodavatel nesmí do zpracování osobních údajů zapojit žádný další subjekt, kromě samotného poskytovatele služby, bez předchozího konkrétního souhlasu Objednavatele. Pokud Dodavatel zapojí další subjekt, musí být mezi Dodavatelem a tímto dalším subjektem uzavřena písemná smlouva, ve které se tento subjekt zaváže k dodržování povinností stanovených v této smlouvě.
- 7.10. Dodavatel se zavazuje:
  - a) zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu stanoveném smlouvou mezi Objednavatelem a Dodavatelem, případně na základě doložených pokynů Objednavatele; zajistit, že všechny osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje se zavázaly k povinnosti mlčenlivosti, příp. se na ně vztahuje zákonná povinnost mlčenlivosti;
  - b) přijmout taková technická, organizační a jiná potřebná opatření, spočívající např. v šifrování, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití.
  - c) poskytnout Objednavateli součinnost při plnění správcových povinností, zejm. povinností správce reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů;
  - d) poskytnout Objednavateli součinnost a být mu nápomocen při zajišťování povinností zabezpečit osobní údaje, ohlásit případy porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů, oznámit případy porušení zabezpečení osobních údajů subjektům údajů, provést posouzení vlivu na ochranu osobních údajů;
  - e) vrátit Objednavateli po skončení zpracování osobních údajů všechny osobní údaje, pokud právní předpis nestanoví jinak;
  - f) poskytnout Objednavateli veškeré informace potřebné k doložení splnění povinností uvedených v tomto článku a umožní správci kontrolu zákonnosti zpracování osobních údajů, pokud to neodporuje právnímu předpisu.

## **Článek 8**

### **Úrok z prodlení a smluvní pokuta**

- 8.1. Je-li objednatel v prodlení s úhradou plateb dle čl. 4. a 5. této smlouvy, je dodavatel oprávněn požadovat na objednateli úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky podle konkrétní faktury za každý den prodlení ve výši stanovené zvláštním právním předpisem v platném znění (nařízení vlády č. 351/2013 Sb., ve znění pozdějších předpisů).
- 8.2. V případě, že dodavatel nedodá řádně a včas předmět plnění podle pokynů objednatele, je dodavatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč a cenu letenky, jízdenky nebo ubytování. Tyto ceny budou stanoveny dle cen v době potvrzení rezervace (viz bod 2.4 této smlouvy).
- 8.3. V případě, že dodavatel poruší povinnost dle čl. 7. této smlouvy, je dodavatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý případ porušení.
- 8.4. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu újmy způsobené porušením povinnosti, pro kterou jsou smluvní pokuty sjednány, ani povinnost dodavatele řádně poskytnout plnění dle této smlouvy.
- 8.5. Splatnost smluvních pokut je 30 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich úhradě.

## **Článek 9**

### **Trvání a ukončení smlouvy**

- 9.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do **30. 06. 2026**
- 9.2. Kromě uplynutí doby uvedené v bodě 7.1, lze smlouvu ukončit písemnou dohodou smluvních stran, odstoupením od smlouvy nebo písemnou výpovědí.
- 9.3. Smluvní strany jsou oprávněny vypovědět smlouvu bez udání důvodu písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 9.4. Dojde-li k přeměně společnosti dodavatele nebo ke změně vlastnické struktury dodavatele nebo ke změně podílu na hlasovacích právech ve společnosti dodavatele, v jejichž důsledku se změní ovládající osoba oproti dni uzavření této smlouvy, je dodavatel povinen písemně oznámit tuto skutečnost objednateli ve lhůtě 10 kalendářních dnů od účinnosti této změny. Objednatel je v tomto případě oprávněn písemně vypovědět tuto smlouvu. Výpovědní doba činí 30 dnů a počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi dodavateli.
- 9.5. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení smlouvy dodavatelem. Za podstatné porušení smlouvy je považováno opakované (více než 2 krát) neposkytnutí poptávané služby ze strany dodavatele, ztráta oprávnění dodavatele k výkonu činnosti, které je zapotřebí k poskytování služeb dle této smlouvy.
- 9.6. Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že v insolvenčním řízení bude zjištěn úpadek dodavatele v souladu se zněním zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů. Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že dodavatel vstoupí do likvidace.



- 9.7. Objednavatel je oprávněn odstoupit od smlouvy bez uplatnění jakýchkoliv finančních nároků ze strany dodavatele je-li zřejmé, že sjednané služby nebudou poskytnuty v termínu stanoveném v této smlouvě nebo, z dosavadní činnosti dodavatele sice lze předpokládat, že budou poskytnuty včas, ale nekvalitně.
- 9.8. Za den odstoupení od smlouvy se považuje den, kdy bylo písemné oznámení o odstoupení oprávněné strany doručeno druhé smluvní straně.
- 9.9. Ukončení smlouvy se nedotýká nároku na zaplacení smluvní pokuty, nároku na náhradu újmy vzniklé porušením smlouvy ani dalších práv a povinností, z jejichž povahy plyne, že mají trvat i po ukončení této smlouvy.

## **Článek 10** **Ostatní ujednání**

- 10.1. Na právní vztahy, touto smlouvou založené a v ní výslovně neupravené, se použijí příslušná ustanovení občanského zákoníku.
- 10.2. Dodavatel bere na vědomí, že v souladu s § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 10.3. Smluvní strany ujednávají, že obchodní zvyklost nemá přednost před ustanovením zákona, jež nemá donucující účinky.
- 10.4. Dodavatel výslovně prohlašuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

## **Článek 11** **Závěrečná ustanovení**

- 11.1. Tato smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.
- 11.2. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat jen písemnými dodatky podepsanými k tomu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 11.3. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva obsahuje veškerý projev jejich shodné vůle a mimo ni neexistují žádná ujednání v jiné než písemné formě, která by ji doplňovala, měnila nebo mohla mít význam při jejím výkladu a že se tedy žádná ze smluvních stran nespolehá na prohlášení druhé smluvní strany, které není uvedeno v této smlouvě, jejích přílohách či dodatcích. Tím není dotčen význam komunikace stran, včetně pokynů objednatele.
- 11.4. Stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatným, zdánlivým či neúčinným, nemá tato skutečnost vliv na ostatní ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují písemnou dohodou nahradit ustanovení, které bylo shledáno neplatným, zdánlivým či neúčinným novým ustanovením, které po obsahové stránce nejlépe odpovídá zamýšlenému účelu původního ustanovení. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

- 11.5. Vyskytnou-li se události, které jedné nebo oběma smluvním stranám částečně nebo úplně znemožní plnění jejich povinností podle této smlouvy, jsou strany povinny se o tomto bez zbytečného odkladu informovat a společně podniknout kroky k jejich překonání.
- 11.6. Při rozhodování případných sporů, vzniklých ze závazkových vztahů založených touto smlouvou, budou věcně a místně příslušné soudy České republiky.
- 11.7. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek, a jeho autentičnost stvrzují svými podpisy.
- 11.8. Tato smlouva je vyhotovena elektronicky, přičemž každá smluvní strana obdrží její originální vyhotovení, podepsané elektronickými podpisy osob oprávněných za ně jednat.
- 11.9. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:  
Příloha č. 1 – Ceník servisních poplatků  
Příloha č. 2 – Seznam kontaktních osob  
Příloha č. 3 – Všeobecné obchodní podmínky dodavatele  
Příloha č. 4 – Podmínky ochrany a zpracování osobních údajů dodavatelem

V Praze dne 28. 2. 2024

V Praze dne 29. 2. 2024

.....  
**XXXXXXXXX**  
generální komisař

Kancelář generálního komisaře účasti České republiky na Všeobecné světové výstavě EXPO

.....  
**Ing. Michal Bican**  
jednatel

FLY UNITED, s.r.o

## Příloha č. 1 – CENÍK SERVISNÍCH POPLATKŮ

<b>LETENKY</b>		
Rezervace a vystavení letenky		250 Kč
Změna / storno letenky	před vystavením / zaplacením letenky	0 Kč
	po vystavení / zaplacení letenky	0 Kč
Poplatek za nepovinné online odbavení u dopravce		100 Kč
Poplatek za zajištění placené služby dopravce (místo, zavazadlo, strava apod.)		0 Kč

<b>UBYTOVÁNÍ</b>		
Rezervace ubytování (pokoje)		100 Kč
Změna / storno rezervace ubytování		0 Kč

<b>JÍZDENKY (VLAK, BUS)</b>		
Nákup jízdenky v rámci ČR (1 os.)		50 Kč
Nákup mezinárodní jízdenky mimo ČR (1 os.)		100 Kč
Změna / storno jízdenky		0 Kč

<b>PRONÁJEM AUTA PŘI ZAHRANIČNÍCH CESTÁCH</b>		
Rezervace pronájmu		300 Kč
Změna / storno rezervace		0 Kč

<b>CESTOVNÍ VÍZUM</b>		
Zajištění víza		500 Kč

<b>CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ</b>		
Zajištění všech typů cestovního pojištění		0 Kč

<b>JÍZDENKA NA TRAJEKT</b>		
Nákup jízdenky		200 Kč
Změna / storno jízdenky		0 Kč

<b>SKUPINOVÉ AKCE</b>		
Zajištění kongresu, konference, incomingových a obdobných akcí		dohodou

<b>OSTATNÍ</b>		
Ostatní cestovní služby		dohodou
Poplatek za úkon mimo pracovní dobu CK (využití pohotovostní linky)		0 Kč
Implementace uživatelských a korporátního profilu u online systému (Onesto, Symphony)		0 Kč
FLY ONLINE - travel management tool		0 Kč

<b>DORUČENÍ</b>	
Doručení dokladů v ČR a do zahraničí (Česká pošta nebo jiná kurýrní služba)	cena poskytovatele
Doručení a předání dokladů na stanoveném místě zajišťované FLY UNITED	250 Kč

*Uvedené ceny servisních poplatků jsou uvedeny včetně DPH, pokud se k dané službě příslušná sazba DPH vztahuje.*

*Servisní poplatky jsou po provedení služby nevratné.*

Kontaktní osoby objednatele:

<b>Jméno a Příjmení</b>	<b>Email</b>	<b>Telefon</b>
XXXXXXXXXX	<a href="mailto:XXXXXXXX@expo2025czechia.com">XXXXXXXX@expo2025czechia.com</a>	+420 XXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX	<a href="mailto:XXXXXXXX@expo2025czechia.com">XXXXXXXX@expo2025czechia.com</a>	+420 XXXXXXXXXXXXX

Kontaktní osoby dodavatele:

<b>Jméno a Příjmení</b>	<b>Email</b>	<b>Telefon</b>
XXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXX@flyunited.cz	+420 XXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXX@flyunited.cz	+420 XXXXXXXXXXXXX

## Příloha č. 3 – Všeobecné obchodní podmínky dodavatele

### 1. Společná ustanovení

- 1.1. Společnost FLY UNITED s.r.o., IČ: 49702891, sídlem Petýrkova 3/1955, Praha 4 PSČ 14800, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 22308 („společnost FLY UNITED“) vydává ve smyslu § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění, tyto Všeobecné obchodní podmínky („VOP“), které upravují práva a povinnosti ve smluvních vztazích vznikajících při poskytování služeb společností FLY UNITED třetím, fyzickým nebo právnickým osobám („klienti“). VOP jsou součástí každé smlouvy uzavřené mezi společností FLY UNITED a klientem a určují část jejího obsahu, přičemž odchylná ustanovení ve smlouvě mají přednost před VOP. V případě rozdílu mezi ujednáními ve zvláštních částech těchto VOP (tj. v částech 2. – 4.) a ustanoveními úvodní části 1. VOP, jež se uplatní vždy, mají přednost ustanovení jednotlivých zvláštních částí VOP. Klient provedením rezervace, objednávky i uzavřením smlouvy se společností FLY UNITED souhlasí s tím, aby se práva a povinnosti klienta a společnosti FLY UNITED řídily VOP účinnými k příslušnému datu rezervace, objednávky i uzavření smlouvy. Účinné znění VOP je uveřejněno na [www.flyunited.cz](http://www.flyunited.cz) a jsou k dispozici na požádání v kterékoli provozovně společnosti FLY UNITED. Společnost FLY UNITED je oprávněna měnit VOP i za trvání smluvního vztahu s klientem, přičemž klientům se tato změna oznámí na webu FLY UNITED spolu s aktuálním zněním VOP. V případě změny VOP, s níž klient nesouhlasí, zakládá jeho právo jeho smlouvu s FLY UNITED písemně vypovědět ve lhůtě jednoho měsíce od zveřejnění oznámení o změně VOP na webu FLY UNITED, a to doporučeným dopisem doručeným do sídla FLY UNITED. V takovém případě má FLY UNITED právo na náhradu již vynaložených nákladů na plnění služby pro klienta, příp. na storno poplatků stanovených pro danou smlouvu. Nevyužije-li klient tohoto práva, má se za to, že se změněnými VOP souhlasí a smluvní vztah se bude řídit změněnými VOP od marného uplynutí této lhůty. Změny jakékoli písemně sjednané smlouvy lze sjednat rovněž pouze písemnou formou.
- 1.2. Právní vztahy mezi společností FLY UNITED a klienty se řídí právem České republiky („ČR“), zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění („NOZ“).
- 1.3. Veškeré případné spory mezi společností FLY UNITED a klienty budou řešeny obecnými soudy ČR.
- 1.4. Komunikace mezi společností FLY UNITED a klienty se uskutečňuje v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak. Pro účely doručování klient souhlasí s:
  - a. doručováním na adresu, kterou uvede ve své objednávce i smlouvě, pokud písemně nesdělí společnosti FLY UNITED jinou adresu pro účely doručování,
  - b. tím, že za doručenou zásilku se považuje i odmítnutí písemnosti klientem nebo její nepřevzetí a vrácení zpět společnosti FLY UNITED; účinek doručení nastává okamžikem vrácení nedoručené zásilky do sídla společnosti FLY UNITED,
  - c. doručováním na e-mailovou adresu klienta uvedenou v objednávce s účinky doručení písemné zásilky, a
  - d. tím, že kontaktní adresou společnosti FLY UNITED je výlučně sídlo společnosti FLY UNITED.
- 1.5. Klient odpovídá za věcnou i formální správnost své objednávky, zejména za správné uvedení svých osobních údajů, termínů a dalších podmínek významných pro služby požadované u společnosti FLY UNITED, a to i prostřednictvím online rezervačního systému umístěného na [www.muji.cz](http://www.muji.cz). Společnost FLY UNITED neodpovídá za případnou škodu vzniklou v důsledku nesprávnosti údajů poskytnutých klientem. Při zadání poptávky i objednávky je klient povinen uvést specifické požadavky na požadované služby, stejně jako uplatnit požadavek na případnou slevu. Klient bere na vědomí, že později uplatněné specifické požadavky i slevy není možné při poskytnutí služby zohlednit. Klient rovněž bere na vědomí a souhlasí s tím, že specifické požadavky na požadovanou službu mohou být zpoplatněny dodatečnými poplatky, které nebyly zahrnuty v základní ceně služby.
- 1.6. Společnost FLY UNITED si vyhrazuje právo odmítnout objednávku, která obsahuje nesprávné, rozporuplné nebo neúplné údaje klienta. Společnost FLY UNITED je dále oprávněna odmítnout objednávku klienta, který opakovaně zasílá neúplné nebo nesprávně vyplněné objednávky, opakovaně bez důvodu nehradí sjednané zálohy i cenu objednané služby, opakovaně nezasílá podepsané dokumenty, nebo který je při osobní objednávce v provozovně společnosti FLY UNITED pod vlivem omamných látek. O odmítnutí objednávky bude společnost FLY UNITED klienta informovat.
- 1.7. V případě smluv uzavřených prostřednictvím prostředků komunikace na dálku má klient, který je v postavení spotřebitele, právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření, s výjimkou případů, kdy již byla služba splněna, jedná-li se o smlouvu o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času a pokud FLY UNITED tato plnění zajišťuje v určeném termínu, a dále jedná-li se o smlouvu o zájezdu nebo přepravě osob. Odstoupení nemusí být odůvodněno a stačí, je-li ve stanovené lhůtě odstoupení odesláno.

- 1.8.** V případě odstoupení od smlouvy v případech jiných než dle bodu 1.7 VOP je klient povinen uhradit společnosti FLY UNITED storno poplatků stanovených pro příslušný druh služeb, a není-li stanoven, pak je povinen společnosti FLY UNITED uhradit náklady, které FLY UNITED vynaložila na plnění smlouvy do okamžiku, kdy jí bylo doručeno odstoupení klienta od smlouvy. Odstoupení musí být písemné, musí být doručeno do sídla FLY UNITED doporučeným dopisem a je účinné jeho doručením FLY UNITED.
- 1.9.** V případě vad zprostředkovatelských služeb poskytnutých ze strany společnosti FLY UNITED klientovi, je klient oprávněn uplatnit reklamaci takovéto vady u společnosti FLY UNITED, a to písemně bez zbytečného odkladu, a to ihned, jakmile takovou vadu zjistí, pokud lze vadu ihned odstranit, nebo nejpozději do 14 dnů od vzniku vady nebo do 7 dnů od okamžiku, kdy klient vadu mohl i měl zjistit, podle toho, co nastane později. Za zprostředkovatelskou vadu se nepovažuje nemožnost zkontaktovat v požadovaném čase zaměstnance společnosti FLY UNITED z technických a provozních důvodů. Společnost FLY UNITED je povinna reklamaci vyřídit v souladu s příslušnými právními předpisy. Společnost FLY UNITED neodpovídá za vadné poskytnutí služby i její neposkytnutí z důvodů vyšší moci, případně pokud je reklamována služba, kterou pouze zprostředkovala. V takovémto případě je dána odpovědnost za vady či nedostatky poskytovateli zprostředkované služby.
- 1.10.** Klient je povinen uhradit cenu služeb objednaných od společnosti FLY UNITED nebo prostřednictvím společnosti FLY UNITED zprostředkovaných, ve lhůtě stanovené v příslušné smlouvě či v potvrzené objednávce, a není-li takováto lhůta stanovena, nejpozději do 14 dnů od uzavření smlouvy se společností FLY UNITED. Cena služeb je považována za uhrazenou v den připsání sjednané ceny včetně všech příslušejících daní a poplatků na bankovní účet společnosti FLY UNITED, nebo v den složení ceny služeb v hotovosti na pokladně společnosti FLY UNITED. V případě přepočtu na cizí měnu je přepočten proveden podle aktuálního kurzu DEVIZA – PRODEJ České spořitelny, a.s. ke dni vystavení faktury.
- 1.11.** V případě, že se klient dostane do prodlení s úhradou ceny služeb objednaných od společnosti FLY UNITED, nebo sjednaných prostřednictvím společnosti FLY UNITED, je klient povinen uhradit vedle ceny objednané služby, rovněž úroky z prodlení stanovené zvláštním právním předpisem, storno poplatky a případnou smluvní pokutu sjednanou pro danou službu. Společnost FLY UNITED je oprávněna svoji pohledávku na úhradu úroků z prodlení, storno poplatků a smluvní pokuty započíst vůči případným pohledávkám klienta za společnost FLY UNITED.
- 1.12.** Klient souhlasí, že veškeré telefonické hovory mezi klientem a společností FLY UNITED mohou být monitorovány, a že společnost FLY UNITED provádí měření návštěvnosti svých webových stránek.
- 1.13.** Klient uděluje souhlas společnosti FLY UNITED, ke shromažďování, uchování a zpracování osobních údajů jím poskytnutých společností FLY UNITED (také „správce“) pro účel stanovený níže. V případě, že klient uzavírá smlouvu ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je těmito třetími osobami ve smlouvě uvedenými zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů a k poskytnutí souhlasu ke shromažďování, uchování a zpracování jejich osobních údajů. Klient souhlas uděluje pro všechny údaje poskytnuté klientem ve smlouvě a dokumentech s ní souvisejících, a to po celou dobu 5 (pět) let ode dne udělení souhlasu. Klient prohlašuje, že si je vědom svých práv podle § 12 a 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Prohlašuje, že všechny údaje jsou přesné a pravdivé a jsou poskytovány dobrovolně.
- 1.14.** Klient (také „subjekt údajů“) může požádat správce o informaci o zpracování svých osobních údajů. Správce je povinen tuto informaci bez zbytečného odkladu subjektu údajů předat. V případě, že subjekt údajů zjistí nebo se domnívá, že správce provádí zpracování jejich osobních údajů, které je v rozporu s ochranou jejího soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, má právo požádat správce o vysvětlení a odstranění takto vzniklého stavu, zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Nevyhoví-li správce žádosti subjektu údajů, má tento právo obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.
- 1.15.** V souladu s § 5 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů jsou všechny údaje shromažďovány a zpracovávány výhradně za účelem zajištění služeb poptávaných klientem a dále nabízení zboží a služeb nabízených společností FLY UNITED subjektu údajů. Všechny uvedené údaje budou shromažďovány, zpracovány a uschovány též pro účely zaslání obchodních sdělení subjektu údajů prostřednictvím elektronických prostředků podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, a to do doby, kdy subjekt údajů přímo a účinně zašle správci informaci o tom, že si nepřeje, aby mu byly obchodní informace správcem nadále zaslány). Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že k poskytnutým údajům mohou být přiřazeny i další osobní údaje. Sumarizované údaje mohou být použity správcem pro statistické účely, a to pro vnitřní potřebu správce.
- 1.16.** Správce prohlašuje, že bude shromažďovat osobní údaje v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu a zpracovávat je pouze v souladu s účelem, k němuž byly shromážděny. Zaměstnanci správce nebo jiné fyzické osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy se správcem nebo vnitřními předpisy správce a další osoby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích, a to i po skončení pracovního poměru nebo prací.

Tyto VOP se nevztahují na:

- práva a povinnosti mezi klientem a pořadatelem zájezdu při poskytování zájezdu dle smlouvy o zájezdu uzavřené prostřednictvím společnosti FLY UNITED. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného pořadatele zájezdu.
- vztahy mezi klientem a pojišťovnou, a to ani v případě sjednání pojištění prostřednictvím společnosti FLY UNITED. Klient je povinen se seznámit s pojistnou smlouvou včetně všeobecných pojistných podmínek a v případě potřeby se obracet přímo na pojišťovnu.
- práva a povinnosti mezi klientem a dopravcem při uskutečňování letecké přepravy osob (dále jen „Letecká přeprava“), kterou pro klienta zprostředkuje společnost FLY UNITED, ani na poskytování služeb dopravcem souvisejících s Leteckou přepravou. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného dopravce.
- práva a povinnosti mezi klientem a poskytovatelem ubytování a souvisejících služeb, které pro klienta zprostředkuje společnost FLY UNITED. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného poskytovatele.
- práva a povinnosti mezi klientem a společností, u níž klientovi společnost FLY UNITED zprostředkuje pronájem dopravních prostředků. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného poskytovatele.
- práva a povinnosti mezi klientem a provozovatelem parkovacích ploch, u níž klientovi společnost FLY UNITED zprostředkuje parkování. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného provozovatele.
- práva a povinnosti mezi klientem a dopravcem, který zajišťuje přepravu, pro niž klientovi společnost FLY UNITED zprostředkuje autobusové či vlakové jízdenky. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného dopravce.
- práva a povinnosti mezi klientem a společností, která pro klienta umožňuje pobyt v salóncu na letišti či v konferenčních prostorech, a to ani v případech zajištění těchto služeb u společnosti FLY UNITED. Uvedené vztahy se řídí podmínkami společností provozujících tyto prostory.
- práva a povinnosti mezi klientem a společností, která klienta přepravuje taxi, a to ani v případech zajištění těchto služeb u společnosti FLY UNITED. Uvedené vztahy se řídí podmínkami společností zajišťující přepravu.

## 2. Podmínky pro zprostředkování letecké přepravy osob

- 2.1. Společnost FLY UNITED zprostředkovává pro klienty možnost uzavřít s vybraným dopravcem Smlouvu o letecké přepravě osob a o poskytnutí dalších souvisejících služeb („Smlouvy“) pouze na základě těchto obchodních podmínek účinných v okamžiku uzavření Smlouvy.
- 2.2. Klient bere na vědomí, že uzavřením Smlouvy vznikají práva a povinnosti týkající se Letecké přepravy a poskytnutí souvisejících služeb klientovi a dopravci. Společnost FLY UNITED vystupuje ve vztahu mezi klientem a dopravcem pouze jako zprostředkovatel při uzavírání Smlouvy.
- 2.3. Klient bere na vědomí, že společnost FLY UNITED nezajišťuje Leteckou přepravu ani poskytování souvisejících služeb, a z tohoto důvodu neodpovídá za řádné a včasné uskutečnění Letecké přepravy a poskytnutí souvisejících služeb i za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věcí i jiného majetku klienta v souvislosti s Leteckou přepravou.
- 2.4. Klient může dle své volby provést svoji objednávku letenek, příp. souvisejících služeb:
  - a. prostřednictvím elektronické on-line rezervace přes internet na webových stránkách [www.mujlet.cz](http://www.mujlet.cz),
  - b. telefonicky, faxem nebo e-mailem, nebo
  - c. osobně v provozovně společnosti FLY UNITED.
- 2.5. Při uzavření Smlouvy jakýmkoli z výše uvedených způsobů je klient povinen na vyžádání předložit doklad totožnosti a prokázat další údaje nutné k řádnému zajištění Letecké přepravy, např. pro identifikaci osoby pro účely letecké přepravy, požadavek na přepravu nestandardních věcí, tj. zejména zvířata, zbraně, sportovní potřeby. Klient bere na vědomí, že dopravci mohou v souladu s jejich přepravními podmínkami vyžadovat za dodatečnou změnu údajů či přepravu nestandardních věcí úhradu poplatků, případně mohou klienta vyloučit z přepravy bez nároku na vrácení ceny Letecké **přepravy**.
- 2.6. Rezervací prostřednictvím systému pro elektronické on-line rezervace, telefonicky, faxem, elektronickou poštou i osobně v provozovně společnosti FLY UNITED, klient bezvýhradně souhlasí s těmito VOP. Po obdržení objednávky a případném jejím potvrzení ze strany dopravce (je-li to dle podmínek dopravce nutné), je klientovi zasláno ze strany společnosti FLY UNITED potvrzení jeho objednávky s uvedením údajů o objednané Letecké přepravě, souvisejících službách, dopravci a celkové ceně, a to:
  - a. elektronickou formou na e-mail, který klient uvedl při rezervaci, v případě elektronické on-line rezervace, nebo
  - b. sjednaným způsobem (např. poštou, elektronickou formou), v případě rezervace provedené telefonicky, faxem, elektronickou poštou
  - c. i osobně v provozovně společnosti FLY UNITED.



**2.7. Klient bere na vědomí, že:**

- a. do okamžiku uhrazení celkové ceny objednané služby (tj. ceny zahrnující cenu letenky, letištní, palivové a ostatní poplatky, cenu dalších objednaných služeb, odměnu za zprostředkování, nebo tzv. ticket fee apod.) nebo do okamžiku odeslání závazné objednávky ze strany klienta, který má se společností FLY UNITED dohodnutou platbu na fakturu se splatností, není potvrzení objednávky závazné a rezervace letenky, příp. dalších služeb, může být změněna. Závazné objednávky jsou přijímány v rámci běžné pracovní doby v pracovní dny a to nejpozději do 16.30 hod. Objednávky, které dodavatel obdrží mimo pracovní dobu, budou vyřízeny až následující pracovní den.
- b. do okamžiku vystavení letenky, příp. voucheru na další služby, si dopravce vyhrazuje právo změnit termín pro vystavení, změnit výši ceny letenky, letištních poplatků nebo dalších služeb. Společnost FLY UNITED má v takovém případě nárok na doplatek do aktuální výše ceny letenky, příp. dalších služeb, při jejím vystavení.
- c. možné způsoby platby ceny letenky, příp. dalších služeb, závisí na době, do které je třeba u provedené rezervace vystavit letenku. Konkrétní lhůtu k zaplacení ceny letenky určuje ke konkrétnímu cenovému tarifu dopravce.

**2.8. Smlouva mezi klientem a dopravcem, zajištěným společností FLY UNITED, je uzavřena:**

- a. v den, kdy klient po ověření platnosti provedené rezervace letenky, příp. dalších služeb, společností FLY UNITED uhradí celkovou cenu. Den a čas úhrady se řídí bodem 1.10. VOP. Společnost FLY UNITED je povinna vystavit letenku v den uzavření Smlouvy. Uhrazením celkové ceny klient potvrzuje, že mu byly ze strany společnosti FLY UNITED poskytnuty všechny potřebné informace (včetně stornovacích a reklamačních podmínek) a související dokumenty. Klient je povinen seznámit se s podmínkami dopravce pro změnu již vystavené letenky (např. změna data letu).
- b. v den, kdy společnost FLY UNITED obdrží závaznou objednávku ze strany klienta, který má se společností FLY UNITED dohodnutou platbu na fakturu se sjednanou splatností. Závazné objednávky jsou přijímány v rámci běžné pracovní doby v pracovní dny, a to nejpozději do 16.30 hod. Objednávky, které dodavatel obdrží mimo pracovní dobu, budou vyřízeny až následující pracovní den. V tento den je pak uzavřena Smlouva mezi Klientem a dopravcem.

**2.9. Nejpozději následující pracovní den po uzavření Smlouvy je společnost FLY UNITED povinna předat či zaslat klientovi objednané letenky.**

**2.10. Veškeré návrhy na změny i zrušení Smlouvy, pokud to Smlouva i podmínky dopravce připouštějí, je Klient povinen činit u dopravce nebo prostřednictvím společnosti FLY UNITED. V případě, že by v době požadavku na změnu či zrušení Smlouvy nebyl tento úkon prostřednictvím společnosti FLY UNITED z důvodu podmínek dopravce možný, bude společnost FLY UNITED informovat Klienta o nutnosti provést změnu či zrušení Smlouvy přímo u dopravce.**

**2.11. Klient bere na vědomí, že reklamace Letecké přepravy i souvisejících služeb je možno činit pouze způsobem uvedeným v podmínkách dopravce. Společnost FLY UNITED není oprávněna uznávat jakékoliv reklamace klienta, které se týkají Letecké přepravy, ani souvisejících služeb. Společnost FLY UNITED může být nápomocna klientovi při vyřizování reklamace na základě udělené plné moci od Klienta. Reklamace je nutné uplatnit písemně a, není-li v reklamačních podmínkách dopravce uvedeno jinak, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do šesti měsíců od uskutečnění Letecké přepravy nebo od okamžiku, kdy měla být uskutečněna u dopravce nebo prostřednictvím společnosti FLY UNITED. Za přepravu zavazadel odpovídá dopravce. Je-li zavazadlo poškozeno, zpožděno, ztraceno nebo zničeno, odpovídá dopravce do výše 1 220 EUR. V takovém případě musí klient co nejdříve podat písemnou stížnost leteckému dopravci, a to do 7 dnů a v případě zpoždění zavazadla do 21 dnů, v obou případech ode dne, kdy bylo zavazadlo cestujícímu předáno.**

**2.12. V případě, že Klient učiní reklamaci prostřednictvím společnosti FLY UNITED, společnost FLY UNITED předá reklamaci dopravci k vyřízení a dále informuje klienta o průběhu a výsledku reklamace. Klient bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají jakékoli nároky vůči společnosti FLY UNITED, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna. Klient bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamace dopravci prostřednictvím společnosti FLY UNITED, spadá reklamace výhradně do kompetence dopravce a společnost FLY UNITED nemůže ovlivnit dobu pro vyřízení reklamace ani její výsledek.**

**2.13. Společnost FLY UNITED je oprávněna poskytovat jakékoli náhrady pouze v souladu s příslušnými podmínkami dopravce.**

**2.14. Společnost FLY UNITED odpovídá pouze za splnění svých povinností souvisejících s uzavřením Smlouvy, tj. zejména za:**

- a. řádné a včasné oznámení dopravci, že byla učiněna objednávka a následně uzavřena Smlouva,
- b. řádné a včasné zajištění potvrzení objednávky ze strany dopravce, pokud to vyžadují podmínky dopravce,
- c. řádné vystavení letenky i jiného cestovního dokladu,
- d. řádné předání potřebných dokladů dopravci,

- e. řádné oznámení změn, příp. zrušení Smlouvy dopravci i klientovi, a to bez zbytečného odkladu poté, co společnost FLY UNITED je o takové změně písemně informována,
- f. řádné a včasné poukázání ceny Letecké přepravy a ceny za související služby na účet dopravce.

**2.15.** Klient bere na vědomí, že společnost FLY UNITED není povinna zjišťovat případné změny v rezervaci před zakoupením letenky, ani změny podmínek Letecké přepravy po zakoupení letenky, a tyto informace sdělovat klientovi. V souladu s bodem 2.14. písm. e) je tyto informace povinna podat pouze v případě, když jsou ji tyto sděleny alespoň jeden pracovní den před termínem odletu.

**2.16.** Klient je povinen po zakoupení letenky, příp. souvisejících služeb, písemně sdělit společnosti FLY UNITED své platné kontaktní údaje (jakož i změnu těchto údajů) pro případ oznámení změny letu i jeho podmínek. V případě neplatnosti písemně sdělených kontaktních údajů společnosti FLY UNITED neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé klientovi v důsledku nedoručení oznámení změn. Uvedením kontaktních údajů Klient souhlasí, aby jej společnost FLY UNITED kontaktovala na kterémkoli z uvedených kontaktních údajů, a je plně odpovědný za zajištění své dostupnosti na uvedených kontaktních údajích.

**2.17.** Klient odpovídá zejména za:

- a. dodržování vízových předpisů po celou dobu letu i pobytu v cílové i tranzitních zemích, tedy i vízové povinnosti při pobytu v tranzitním prostoru mezinárodního letiště, a zajištění potřebných víz,
- b. správnost předaných údajů,
- c. ověření případných změn letu po zakoupení letenky (nutno ověřit u příslušného dopravce),
- d. ověření aktuálního termínu odletu před odletem u dopravce, zejména v případě nepříznivých povětrnostních podmínek,
- e. včasné dostavení se k odletu.

**2.18.** Klient je povinen:

- a. zkontrolovat správnost údajů v rezervaci a následně v přepravním dokladu (zejména osobní údaje, data, trasu, návaznost přestupů), přičemž převzetím letenky i itineráře letu potvrzuje, že tyto údaje zkontroloval a že s nimi souhlasí,
- b. informovat se na vízové předpisy po celou dobu letu i pobytu v cílové i tranzitních zemích, tedy i vízové povinnosti při pobytu v tranzitním prostoru mezinárodního letiště, a zajištění potřebných víz,
- c. seznámit se s podmínkami pro změnu i storno již vystavené letenky,
- d. využít první úsek cesty dle rezervace a využít kupóny v pořadí určeném v letence,
- e. ověřit si povolenou váhu zavazadel u daného dopravce a daný tarif/třídou,
- f. dodržovat Přepravní podmínky zveřejněné na webových stránkách dopravce.

**2.19.** Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že:

- a. storno letenky a lhůta pro případnou refundaci se řídí podmínkami dopravce (letecké společnosti) u vybraného tarifu,
- b. v případě storna letenky je transakční poplatek za vystavení letenky (tj. odměna za zprostředkování) nevratný a za provedení storna letenky si společnost FLY UNITED může účtovat odměnu dle platného ceníku; transakční poplatek za vystavení letenky je nevratný také v případě storna letenky z důvodu změny letového řádu ze strany dopravce,
- c. poskytování ostatních služeb (cestovní pojištění, pojištění proti storno poplatkům atd.) se řídí podmínkami poskytovatele příslušné služby,
- d. v případě, že má klient zájem o doplňkové služby (pojištění proti stornu, doprovod klienta, speciální jídlo), je povinen o tom informovat společnost FLY UNITED při objednávce,
- e. v případě změny data odletu u vystavené letenky, umožňují-li její provedení podmínky tarifu, má dopravce právo na doplacení aktuální výše ceny letenky a letištních a palivových poplatků ke dni změny, došlo-li k navýšení oproti datu vystavení letenky,
- f. v případě nízkonákladových leteckých společností existuje vyšší riziko změny i zrušení letu ze strany dopravce. Povinnost a možnost poskytnutí náhradního spojení dopravcem v takových případech může být omezena.
- g. v případě zakoupení separátních letenek (např. z důvodu snížení cestovních nákladů) nenese dopravce odpovědnost za náklady vzniklé změnou či zakoupením letenky pro návazný let v případě zpoždění, změny či zrušení předchozího letu.
- h. některá letiště vyžadují místní odletovou taxu splatnou v hotovosti v místní měně,
- i. klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že lhůta pro refundaci ceny letenky po odečtení stornovacích a transakčních poplatků, kterou si vyhraduje dopravce, se prodlužuje o lhůtu 21 dní, během které se společnost FLY UNITED zavazuje příslušnou částku klientovi vyplatit.

### **3. Podmínky pro zprostředkování uzavření smlouvy o ubytování (o přechodném nájmu), nájmu dopravního prostředku, parkování, autobusových a vlakových jízdenek, pobytů v letištních salóncích a konferenčních prostorách, taxi služby, transferových služeb a souvisejících služeb (dále jen „cestovních služeb“)**

- 3.1. Společnost FLY UNITED je autorizovaným zprostředkovatelem ubytování, pronájmů dopravních prostředků, parkování, autobusových a vlakových jízdenek, pobytů v letištních salóncích a konferenčních prostorách, taxi služby a souvisejících služeb vybraných poskytovatelů těchto služeb („poskytovatel“), tudíž je oprávněna uzavírat s klienty jménem příslušného poskytovatele smlouvu („smlouva“) a svým jménem inkasovat sjednanou cenu cestovních služeb.
- 3.2. Společnost FLY UNITED nabízí klientům možnost uzavřít s vybraným poskytovatelem smlouvu o zajištění cestovních služeb. Klient bere na vědomí, že práva a povinnosti ze smlouvy vznikají pouze poskytovateli a klientovi, přičemž společnost FLY UNITED v tomto vztahu vystupuje pouze jako zprostředkovatel.
- 3.3. Klient bere na vědomí, že za poskytnutí cestovních služeb dle smlouvy nese odpovědnost výhradně poskytovatel dle svých obchodních podmínek, nikoli společnost FLY UNITED, která není poskytovatelem uvedených cestovních služeb specifikovaných v bodě 3.1, a proto neodpovídá za řádnou a včasnou realizaci ani za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věcí ani jiného majetku klienta v souvislosti s těmito cestovními službami.
- 3.4. Klient může dle své volby provést svoji objednávku cestovních služeb
  - a. prostřednictvím elektronické on-line rezervace přes internet na webových stránkách [www.muji.net.cz](http://www.muji.net.cz)
  - b. telefonicky, faxem i e-mailem, nebo
  - c. osobně v provozovně společnosti FLY UNITED.
- 3.5. Rezervací cestovní služby prostřednictvím systému pro elektronické on-line rezervace, telefonicky, faxem, elektronickou poštou i osobně v provozovně společnosti FLY UNITED klient bezvýhradně souhlasí s těmito VOP. Po obdržení objednávky FLY UNITED neprodleně potvrdí její přijetí, a po případném jejím potvrzení ze strany poskytovatele (je-li to dle podmínek poskytovatele nutné), je klientovi zasláno ze strany společnosti FLY UNITED potvrzení jeho objednávky s uvedením údajů o objednané cestovní službě, poskytovateli a celkové ceně, a to:
  - a. elektronickou formou na e-mail, který klient uvedl při rezervaci, v případě elektronické on-line rezervace, nebo
  - b. sjednaným způsobem (např. poštou, elektronickou formou), v případě rezervace provedené telefonicky, faxem, elektronickou poštou i osobně v provozovně společnosti FLY UNITED.
- 3.6. Klient bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení celkové ceny (tj. ceny zahrnující cenu cestovní služby, objednaných souvisejících služeb, cenu zprostředkování apod.), nebo do okamžiku odeslání závazné objednávky ze strany klienta, který má se společností FLY UNITED dohodnutou platbu na fakturu se sjednanou splatností, není potvrzení objednávky závazné a rezervace cestovních, příp. souvisejících služeb, jakož i jejich cena může být změněna. Závazné objednávky jsou přijímány v rámci běžné pracovní doby v pracovní dny, a to nejpozději do 16.30 hod. Objednávky, které dodavatel obdrží mimo pracovní dobu, budou vyřízeny až následující pracovní den.
- 3.7. Smlouva mezi klientem a poskytovatelem cestovní služby je uzavřena okamžikem, kdy:
  - a. klient uhradí po ověření platnosti provedené rezervace cestovních, příp. souvisejících služeb, u společnosti FLY UNITED celkovou cenu. Uhrazením celkové ceny klient potvrzuje, že mu byly ze strany společnosti FLY UNITED poskytnuty všechny potřebné informace (včetně stornovacích a reklamačních podmínek) a související dokumenty.
  - b. klient zašle písemně závaznou objednávku společnosti FLY UNITED a společnost FLY UNITED potvrdí zasláním objednávky. Zasláním této objednávky klient potvrzuje, že mu byly ze strany společnosti FLY UNITED poskytnuty všechny potřebné informace (včetně stornovacích a reklamačních podmínek) a související dokumenty.
- 3.8. V případě, že podmínky poskytovatele vyžadují uzavření smlouvy v písemné podobě, oznámí společnost FLY UNITED tuto skutečnost klientovi, jakmile poskytovatel potvrdí objednávku klienta. Společnost FLY UNITED současně klienta informuje o době platnosti objednávky, v rámci které je klient povinen uzavřít smlouvu. V případě marného uplynutí doby platnosti objednávky je nutné vyžádat nové potvrzení objednávky poskytovatelem. Smlouva je uzavřena jejím podpisem klientem a společností FLY UNITED. Podpisem smlouvy klient potvrzuje, že mu byly ze strany společnosti FLY UNITED poskytnuty všechny potřebné informace (včetně stornovacích a reklamačních podmínek) a související dokumenty.
- 3.9. Nejpozději následující pracovní den po uzavření smlouvy je společnost FLY UNITED povinna vystavit a předat i zaslat klientovi cestovní doklad nebo poukaz, jejichž předložení je nutné pro čerpání cestovních služeb.

- 3.10.** Veškeré návrhy na změny i zrušení smlouvy, pokud to smlouva i podmínky poskytovatele služeb Všeobecné obchodní podmínky společnosti FLY UNITED s.r.o. platné ode dne 1. 1. 2014 připouštějí, je klient povinen činit přímo u poskytovatele nebo prostřednictvím společnosti FLY UNITED. V případě, že by v době požadavku na změnu či zrušení Smlouvy nebyl tento úkon prostřednictvím společnosti FLY UNITED z důvodu podmínek poskytovatele možný, bude společnost FLY UNITED informovat Klienta o nutnosti provést změnu či zrušení Smlouvy přímo u poskytovatele.
- 3.11.** Klient bere na vědomí, že reklamace cestovních i souvisejících služeb je možno činit pouze způsobem uvedeným v podmínkách poskytovatele těchto služeb. Společnost FLY UNITED není oprávněna uznávat jakékoliv reklamace klienta, které se týkají ubytovacích i souvisejících služeb. Společnost FLY UNITED může reklamaci vyřizovat pouze na základě udělené plné moci od Klienta. Reklamace je nutné činit, není-li v reklamačních podmínkách dopravce uvedeno jinak, v případě:
- vad, které je možno odstranit ihned, bez zbytečného odkladu u pověřené osoby poskytující ubytovací nebo související služby, a v případě, že takové reklamaci není vyhověno, což je klient povinen doložit písemným potvrzením, přímo u poskytovatele cestovní služby nebo prostřednictvím FLY UNITED,
  - ostatních vad nejpozději do pěti (5) dnů od ukončení poskytnutého ubytování nebo jiné nebo související služby, nestanoví-li podmínky poskytovatele služby lhůtu kratší, a to přímo u poskytovatele služby nebo prostřednictvím FLY UNITED.
- 3.12.** V případě, že klient uplatní reklamaci prostřednictvím společnosti FLY UNITED, společnost FLY UNITED předá reklamaci poskytovateli k vyřízení a dále informuje klienta o průběhu a výsledku reklamace. Klient bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají jakékoli nároky vůči společnosti FLY UNITED, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna. Klient bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamace poskytovateli prostřednictvím společnosti FLY UNITED, spadá reklamace výhradně do kompetence poskytovatele a společnost FLY UNITED nemůže ovlivnit dobu pro vyřízení reklamace ani její výsledek.
- 3.13.** Společnost FLY UNITED je oprávněna poskytovat jakékoli náhrady pouze v souladu s příslušnými podmínkami poskytovatele.
- 3.14.** Společnost FLY UNITED odpovídá pouze za splnění svých povinností souvisejících s uzavřením smlouvy, tj. zejména za
- řádné a včasné oznámení poskytovateli, že byla učiněna objednávka a následně uzavřena smlouva,
  - řádné a včasné zajištění potvrzení objednávky ze strany poskytovatele, pokud to vyžadují podmínky poskytovatele,
  - řádné a včasné vystavení cestovního dokladu i poukazu na služby,
  - řádné předání potřebných dokladů poskytovateli,
  - řádné oznámení změn, příp. zrušení smlouvy poskytovateli i klientovi, a to bez zbytečného odkladu poté, co společnost FLY UNITED byla o takové změně písemně informována,
  - řádné a včasné poukázání ceny cestovní a souvisejících služeb na účet poskytovatele.
- 3.15.** Klient bere na vědomí, že společnost FLY UNITED není povinna zjišťovat případné změny v rezervaci před uhrazením ceny služeb i změny podmínek služeb po vystavení cestovního dokladu nebo poukazu na cestovní a související služby, a tyto informace sdělovat klientovi.
- 3.16.** Klient je povinen po uhrazení ceny cestovní, příp. souvisejících služeb, písemně sdělit společnosti FLY UNITED své platné kontaktní údaje (jakož i změnu těchto údajů) pro případ oznámení změny služby i jeho podmínek. V případě neplatnosti písemně sdělených kontaktních údajů společnost FLY UNITED neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé klientovi v důsledku nedoručení oznámení změn.
- 3.17.** Klient odpovídá zejména za:
- správnost předaných údajů,
  - ověření případných změn podmínek čerpání služby po vystavení poukazu na její čerpání (nutno ověřit u příslušného poskytovatele služby),
  - včasný nástup na ubytování či využití cestovních, příp. souvisejících služeb.
- 3.18.** Klient je povinen:
- v dostatečném časovém předstihu před nástupem na ubytování či využití cestovních, příp. souvisejících služeb, u sebe a všech dalších osob zkontrolovat platnost cestovních dokladů a ověřit podmínky vstupu do všech cílových a tranzitních destinací, které za účelem objednaných cestovních či souvisejících služeb navštíví, zejména vstupní formality a vízové požadavky. Klient bere na vědomí, že společnost FLY UNITED ani poskytovatel nenesou odpovědnost za případnou škodu vzniklou v důsledku odmítnutí vstupu klienta i dalších cestujících osob do země cílové nebo tranzitní destinace i odmítnutí odbavení k přepravě do takové destinace.

- b. zajistit sobě a spolucestujícím osobám potřebná pobytová a tranzitní víza.
- c. zajistit, aby jak klient, tak i další cestující osoby splňovali zdravotní i jiné požadavky potřebné pro cestu i pobyt ve všech cílových i tranzitních destinacích.
- d. zkontrolovat správnost údajů na cestovním dokladu či poukazu vystaveném společností FLY UNITED (zejména osobní údaje, data služby, typ služby), přičemž převzetím cestovního dokladu či poukazu potvrzuje, že je zkontroloval a že s těmito údaji souhlasí.

**3.19.** Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že storno cestovní či související služby se řídí podmínkami poskytovatele a v nich stanovená lhůta pro případnou refundaci zaplacené ceny nebo její části prostřednictvím společnosti FLY UNITED se prodlužuje o lhůtu 21 dní, během které se společnost FLY UNITED zavazuje příslušnou částku klientovi vyplatit.

#### **4. Podmínky pro vyřízení oprávnění k pobytu (víza)**

- 4.1.** Společnost FLY UNITED nabízí klientům zajištění vyřízení víza za odměnu na základě objednávky klienta učiněné dle volby klienta telefonicky, faxem, emailem nebo osobně v jakékoli provozovně společnosti FLY UNITED.
- 4.2.** V objednávce je klient povinen uvést zejména osobní údaje osob, pro které mají být víza vyřízena (včetně státního občanství), úplný oficiální název státu, jehož vízum klient požaduje vyřídit, typ požadovaného víza a požadovaný termín a dobu trvání víza. Po obdržení objednávky společnost FLY UNITED klientovi zašle potvrzení objednávky s uvedením údajů o objednaném vyřízení víza, dokladech nutných k úspěšnému vyřízení víza, výši správního poplatku za vyřízení víza a odměny společnosti FLY UNITED.
- 4.3.** Smlouva je uzavřena uhrazením odměny společnosti FLY UNITED a správního poplatku za vyřízení víza nebo zasláním závazné písemné objednávky ze strany klienta v souladu s bodem 1.10. VOP . Uzavřením smlouvy klient potvrzuje, že mu byly ze strany společnosti FLY UNITED poskytnuty všechny potřebné informace včetně předpokládané lhůty pro vyřízení žádosti o vízum.
- 4.4.** Pokud se klient po podání žádosti o vydání víza rozhodne tuto žádost vzít zpět nebo smlouvu se společností FLY UNITED ukončit před vydáním víza, má společnost FLY UNITED nárok na úhradu poměrné části odměny za již provedené úkony, nejméně však ve výši 50 % odměny. Klient bere na vědomí, že po podání žádosti o vydání víza se zaplacený správní poplatek již nevrací, a to ani v případě, že klient svoji žádost sice nevezme zpět, ale vízum nebude vydáno.
- 4.5.** Po uzavření smlouvy je klient povinen předat společnosti FLY UNITED bez zbytečného odkladu veškeré dokumenty potřebné pro vyřízení víza. Do obdržení takových dokumentů není společnost FLY UNITED povinna činit žádné úkony směřující k vyřízení víza. Klient bere na vědomí, že příslušný zastupitelský úřad může v průběhu řízení o vydání víza požadovat předložení dalších dokumentů, o čemž bude společnost FLY UNITED klienta informovat a klient je povinen společnosti FLY UNITED takové další dokumenty ihned poskytnout.
- 4.6.** Klient je povinen:
  - a. sdělit společnosti FLY UNITED pravdivě a úplně všechny skutečnosti a informace rozhodné pro vydání víza,
  - b. poskytovat společnosti FLY UNITED veškerou součinnost potřebnou pro vyřízení víza,
  - c. je-li k vyřízení víza zapotřebí plná moc, včas ji společnosti FLY UNITED udělit a doručit.
- 4.7.** Společnost FLY UNITED je povinna:
  - a. dokumenty obdržené od klienta pro účely vyřízení víza řádně opatrovat a předat je příslušnému zastupitelskému úřadu,
  - b. na žádost klienta jej informovat o průběhu vyřizování víza,
  - c. jednat podle svých schopností a znalostí a odchýlit se od pokynů klienta, jen je-li to v zájmu klienta a nemůže-li společnost FLY UNITED včas obdržet souhlas klienta,
  - d. vyzvednout víza po jejich vydání v souladu s termínem uvedeným příslušnou ambasádou a doručit je bez zbytečného odkladu klientovi spolu s dokumenty, které zastupitelský úřad vrátí, zejména cestovní pas s uděleným vízem, popř. se s klientem dohodnout na jiném způsobu předání víza a příslušných dokumentů.
- 4.8.** Klient bere na vědomí, že:
  - a. společnost FLY UNITED neodpovídá za nevydání víza v důsledku nesprávnosti předaných údajů nebo dokumentů nebo neposkytnutím potřebné součinnosti nebo neudělením potřebné plné moci řádně a včas.
  - b. společnost FLY UNITED neodpovídá za překročení předpokládané doby pro vydání víza.

- c. společnost FLY UNITED neodpovídá za neudělení víza, pokud bylo způsobeno okolností, kterou společnost FLY UNITED nemohla ovlivnit (např. správním uvážením zastupitelského úřadu).
- d. zastupitelský úřad může klienta vyzvat k osobní návštěvě či doložení dalších dokladů neuvedených v původních podmínkách pro proces udělení víza.

**4.9.** Společnost FLYUNITED je oprávněna smlouvu vypovědět s okamžitou platností, pokud je narušena důvěra mezi klientem a společností FLY UNITED. V takovém případě smlouva zaniká okamžikem, kdy společnost FLY UNITED informuje klienta o výpovědi. I po zániku smlouvy je společnost FLY UNITED povinna učinit vše, co nesnese odkladu, aby klient neutrpěl újmu. Společnost FLY UNITED je po zániku smlouvy povinna předat klientovi všechny dokumenty, které převzala pro účely vyřízení víza od klienta a jsou ještě v její dispozici. Společnost FLY UNITED má právo ponechat si přiměřenou část odměny dle již provedených úkonů.

## **5. Podmínky pro registrace a objednávky v rámci eshopu E4E (Eshop4Events) na url adrese event.flyunited.cz**

### **5.1. Definice pojmů**

Pro účely těchto Podmínek a vztahů mezi společností FLY UNITED, dodavateli služeb a třetími osobami, mají níže uvedené pojmy následující význam:

- „Akce“: Zájezd, sportovní, kulturní či jiná událost (konference, školení, veletrhy apod.) spočívající v nabídce vybraných služeb souvisejících s touto událostí zákazníkovi v předem určeném termínu a na určeném místě.
- „Pořadatel / Dodavatel služeb“: FLY UNITED nebo jiná fyzická nebo právnická osoba, poskytující vybrané služby na danou akci.
- „Zákazník“: Osoba užívající eshop E4E za účelem účasti na Akci a nákupu vybraných služeb.
- „E4E“: Objednávkový a distribuční systém provozovaný FLY UNITED na url adrese event.flyunited.cz, umožňující Zákazníkům zejména poskytování informací o nabízených akcích a objednání služby Voucher nebo jiných dokladů.
- „Voucher“: Služba poskytovaná FLY UNITED v systému E4E, opravňující držitele jedinečného kódu zapsaného ve Voucheru k využití nakoupených služeb.

### **5.2. Smluvní vztahy**

- a. Pořadatelem a osobou odpovědnou za uskutečnění a obsah jednotlivých Akcí je Pořadatel. Pokud není FLY UNITED pořadatelem Akce, obstarává pro Pořadatele pouze prodej služeb prostřednictvím systému E4E. a to na základě smlouvy uzavřené mezi Pořadatelem a společností FLY UNITED.
- b. Zákazník koupí vybraných služeb uzavírá smluvní vztah s konkrétním Pořadatelem Akce, jehož obsahem je poskytnutí služby v předem určeném termínu, v podobě umožnění osobní účasti držitelů voucheru na příslušné Akci za stanovenou cenu, to vše za podmínek stanovených v pokynech zveřejněných Pořadatelem a těchto Podmínkách (dále jen „**Smlouva o účasti na akci**“). Společnost FLY UNITED tak jedná v zastoupení Pořadatele a na účet Pořadatele v rozsahu nezbytném pro uzavření Smlouvy o účasti na akci mezi Pořadatelem a Zákazníkem, zveřejňování informací a pokynů Pořadatele k jednotlivým Akcím a přijetí ceny za poskytnutí služeb Pořadatele od Zákazníka, případně pro vyřízení dalších uvedených záležitostí Pořadatele.
- c. Za provedení a splnění Smlouvy o účasti na akci, včetně termínů, kvality a rozsahu nabízené Akce je odpovědný výlučně příslušný Pořadatel, který si vyhrazuje právo jejich změny. Pro účely těchto Podmínek je zakoupením služeb označováno uhrazení ceny za poskytnutí služby Pořadatele na základě uzavřené Smlouvy o účasti na akci. Nebude-li výslovně stanoveno jinak, veškeré nároky ze Smlouvy o účasti na akci, včetně vrácení zaplacené částky za objednávku, je Zákazník povinen uplatňovat přímo u Pořadatele Akce v souladu s reklamačním řádem dle těchto Podmínek.
- d. Využitím služeb distribučního systému E4E zákazník vstupuje rovněž do vztahu se společností FLY UNITED v rozsahu uvedeném v těchto Podmínkách, zejména v souvislosti s ochranou osobních údajů Zákazníka nebo užíváním rezervačních služeb systému E4E a vyjadřuje svůj výslovný souhlas být vázán Podmínkami.

### **5.3. Prodej služeb**

Pořadatel může vymezit pro jednotlivé Akce jeden nebo více druhů prodávaných služeb. Informace o těchto službách jsou uvedeny v objednávacím systému E4E.

Vybrané služby na jednotlivé akce lze zakoupit případně rezervovat následujícími způsoby:

#### 1) on-line prostřednictvím Webového portálu

- a. Prostřednictvím Webového portálu lze u dané služby objednat maximální počet stanovený v systému E4E. Pro nákup na Webovém portálu je nutné vyplnit své osobní a kontaktní údaje pravdivě a úplně a jejich správnost před potvrzením přezkontrolovat. Nákupem Zákazník souhlasí se začleněním do databázi společnosti FLY UNITED a uděluje souhlas se zasíláním obchodních nabídek a sdělení, zejména dalších informací o podobném typu akce, jejíž prodej byl nebo bude zahájen prostřednictvím systému E4E.

- b. Zákazník může na Webovém portálu zakoupit službu a uhradit je prostřednictvím on-line platby (GP Webpay) nebo bankovním převodem na účet FLY UNITED číslo účtu 801852/0800 dle pokynů v potvrzujícím emailu. Zákazník je povinen před odesláním požadavku na koupi služby překontrolovat správnost vytvořené objednávky. Kliknutím na tlačítko „Odeslat objednávku odesílá Zákazník svůj závazný požadavek na koupi vybraných služeb.
- c. Objednávka uhrazená on-line platbou má přidělený jedinečný variabilní symbol, který je Zákazník povinen uschovat. Objednávky uhrazené on-line platbou lze po přidělení ověřovacího kódu uplatnit na příslušných místech, uveřejněných na Webovém portálu, na základě přiděleného ověřovacího kódu v tištěné případně elektronické formě.
- d. V případě platby převodem jsou Zákazníkovi rezervovány vybrané služby po dobu nezbytnou pro příjem částky uvedené v objednávce na účet FLY UNITED dle typu služby. Pokud během této lhůty částka nedorazí na účet, rezervace pozbyvá platnosti.
- e. V případě jakéhokoliv problému v průběhu koupě, který by koupí služeb nedovolil dokončit, se Zákazník může obrátit na e-mailovou adresu [events@flyunited.cz](mailto:events@flyunited.cz).

## 2) prostřednictvím call-centra, emailu nebo na kontaktním místě FLY UNITED

- a. Hromadné objednávky (ve větším množství než povoluje systém E4E), resp. úpravy objednávek spočívající v navýšení rezervovaných míst, nebo v případě, že Zákazníkem je osoba odlišná od spotřebitele, lze učinit prostřednictvím emailové adresy [events@flyunited.cz](mailto:events@flyunited.cz) v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin nebo na telefonním čísle +420 271 096 319. Náklady na prostředky komunikace na dálku při užití Webového portálu a call-centra se neliší od základní sazby stanovené poskytovatelem telekomunikačních služeb a nese je Zákazník.
- b. Písemné objednávky mají formu závazné nabídky na uzavření Smlouvy o účasti na akci a musí obsahovat srozumitelný požadavek objednávky vybraných služeb se specifikací dané Akce a úplné identifikační a fakturační údaje odběratele. Okamžikem akceptace nabídky Zákazníka ze strany FLY UNITED jménem Pořadatele je Smlouva o účasti na akci v rozsahu objednávky uzavřená a závazná. Nebude-li výslovně uvedeno jinak, je cena za služby splatná do 3 dnů od uzavření příslušné Smlouvy o účasti a voucher bude Zákazníkovi odeslán po uhrazení jejich ceny dohodnutým způsobem platby.
- c. Zákazník může zakoupit služby prodejním místě FLY UNITED v otevírací době této prodejny bez předchozí rezervace, pokud jsou služby požadovaného druhu v nabídce a nebyly vyprodané. Zákazník může rovněž předem rezervovat koupi služby prostřednictvím Webového portálu a tu následně na prodejním místě uhradit a vyzvednout voucher v tištěné formě.

## **5.4. Ceny a poštovní poplatky**

- a. Cena služby pro konkrétní Akci je uvedena na Webovém portálu, nebo sdělena Zákazníkovi před koupí služby jiným způsobem. Nebude-li výslovně stanoveno jinak, cena služby je uvedena v CZK s orientačním přepočtem na EUR včetně zákonné sazby DPH a zahrnuje veškeré předprodejní poplatky. V případě, že Zákazník vyžaduje zaslání dokladů k zakoupené službě poštou, je povinen uhradit rovněž poštovné a balné ve výši určené FLY UNITED při objednávce služeb.
- b. Platba ceny služeb a případného poštovního a balného se provádí převodem na bankovní účet FLY UNITED, číslo účtu 801852/0800, popřípadě lze částku uhradit v hotovosti na pobočce FLY UNITED (<http://www.flyunited.cz/kontakt/>) ve výše uvedené otevírací době. Při platbě ze zahraničí je Zákazník povinen uhradit veškeré bankovní poplatky, tj. korespondenční poplatky i poplatky banky příjemce. Platbu je nutné uskutečnit v dostatečném předstihu před vypršením termínu platnosti rezervace s ohledem na termíny převodů finančních prostředků mezi finančními ústavami.
- c. V případě zaslání dokladů ke službě poštou lze služby objednat nejpozději 14 kalendářních dnů před konáním příslušné Akce (objednávky se zasláním do ČR), nejpozději 21 kalendářních dnů před konáním Akce (objednávky se zasláním mimo ČR). FLY UNITED za žádných okolností nenesे odpovědnost za termín doručení či případné nedoručení zásilky na Zákazníkem udanou adresu. Cena expedičního poplatku pro zaslání dokladů formou doporučené zásilky činí 60,- Kč, jedná-li se o cenné psaní v rámci ČR, pak činí tato částka 120,- Kč, do ostatních zemí světa je expedice zajišťována přepravní společností FedEx, jejíž ceník se liší dle konkrétní destinace a slouží nám pro výpočet koncové ceny expedičního poplatku pro Zákazníka.
- d. Zákazník je povinen, uplatňuje-li nárok na poskytnutí možných nabízených slev, prokázat oprávněnost nároku na poskytovanou slevu pořadatelské službě Pořadatele při vstupu na místo konání Akce. Podmínky pro poskytování slev jsou uvedeny na Webovém portálu u příslušné Akce, případně také na prodejním místě FLY UNITED. V případě, že Zákazník není schopen prokazatelně doložit splnění uvedených podmínek pro poskytnutí slevy přímo na místě Akce, nebude mu umožněn vstup na Akci a ztrácí nárok na náhradu zaplacené částky.

## **5.5. Reklamáce**

- a. Zákazník je povinen zkontrolovat neprodleně po převzetí voucheru nebo dodání dokladů poštou jejich správnost a úplnost (především název Akce, místo a čas konání Akce, cenu a počet objednaných služeb a další parametry). Případné reklamáce týkající se obsahu voucheru je Zákazník povinen oznámit bezprostředně po jejich převzetí na adresu [events@flyunited.cz](mailto:events@flyunited.cz) nebo na prodejním místě FLY UNITED a v případě dodání dokladů poštou nejpozději do 3 pracovních dnů. Na pozdější reklamáce nebude brán zřetel. Výpadek Webového portálu není předmětem reklamáce.

- b. Reklamací obsahu vouchery, zejména neúplnosti či nesprávnosti údajů nebo označení druhu služby řeší FLY UNITED podáním Zákazníkovi informace o způsobu a termínu řešení reklamacie. Není-li z technických důvodů již možné reklamovanou službu zrušit, je FLY UNITED povinna se Zákazníkem sepsat reklamační list. V případě oprávněného storna reklamované objednávky je Zákazník povinen vrátit FLY UNITED vydané doklady.
- c. FLY UNITED jako distributor služeb nepřebírá žádnou odpovědnost za Akci pořádanou Pořadatelem, pokud není sama Pořadatelem. Reklamacie týkající se samotné Akce – zejména změn v jejím programu, přesunu termínů konání nebo v krajním případě zrušení Akce včetně nároků na náhradu vzniklé újmy, která by vznikla Zákazníkovi nebo jakékoliv třetí osobě v souvislosti s Akcí a veškeré nároky ze Smlouvy o účasti na Akci je Zákazník povinen uplatnit přímo vůči Pořadateli Akce. Konkrétní Pořadatel včetně jejich identifikačních a kontaktních údajů je dostupný na Webovém portále.
- d. Zaplacené služby se nevrací, není-li výslovně uvedeno jinak. Zakoupená služba v podobě vouchery se nevyměňuje.

#### 5.6. Vracení zaplacené částky za objednávku a výhrady Pořadatele

- a. U jednotlivých Akcí jsou možné krátkodobé posuny termínů konání.
- b. Podmínky pro vracení zaplacené ceny za objednávku v případě úplného zrušení Akce určuje příslušný Pořadatel Akce do 10 dnů od zjištění této skutečnosti. FLY UNITED je oprávněná vracet částky uhrazené Zákazníkem výhradně ve výši a za stanovených podmínek na základě pokynu Pořadatele, pokud k tomuto účelu Pořadatel poskytne odpovídající finanční prostředky. Není-li tento pokyn k vracení ceny FLY UNITED ze strany Pořadatele udělen, mohou Zákazníci uplatňovat své nároky ze Smlouvy o účasti na akci přímo vůči Pořadateli. Zákazníci budou v případě zrušení Akce informováni o způsobu vracení dokladů na prodejním místě, na Webovém portálu, formou odpovědi na dotaz zasláný elektronicky na emailové adrese [events@flyunited.cz](mailto:events@flyunited.cz).
- c. Nebude-li v konkrétním případě dle dohody s příslušným Pořadatelem Akce určeno jinak, zaplacená částka se vrací v místě prodejního místa, v němž byla služba zakoupena. V případě úhrady služby prostřednictvím on-line platby, převodem na bankovní účet nebo na dobírku, zajišťuje vracení zaplacené částky za službu kancelář FLY UNITED na adrese Bartůňkova 3, Praha 4 – Chodov, 149 00. Zákazník je při vracení zaplacené částky povinen vrátit vydané doklady bez zbytečného odkladu na prodejním místě, jinak na adresu FLY UNITED, Bartůňkova 3, Praha 4 – Chodov, 149 00.
- d. Konkrétní stornopodmínky jsou k dispozici na Webovém portále u příslušné akce.

#### 5.7. Ochrana osobních údajů

- a. Společnost FLY UNITED shromažďuje, zpracovává a uchovává osobní údaje primárně za účelem umožnění plnění smlouvy uzavřené se Zákazníkem a dále k tomu, aby mohla zajistit služby požadované klientem.
- b. Veškeré zpracování osobních údajů se řídí dle **Předpisu o ochraně osobních údajů FLY UNITED**. Tento předpis je společností FLY UNITED zpracován v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) [2016/679](#) ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), (dále jen pod anglickou zkratkou „GDPR“). Národní předpisy mohou v některých případech, tam kde to GDPR připouští, stanovit odlišná pravidla. Ta upravuje zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

#### 5.8. Závěrečná ustanovení

- a. Ustanovení směřující k ochraně spotřebitele dle právních předpisů a těchto podmínek se nevztahují na Zákazníky, které do smluvních vztahů s Pořadatelem a/nebo FLY UNITED vstupují jako podnikatelé. Z povahy poskytované služby a ustanovení § 1837 písm. j) občanského zákoníku nemůže Zákazník od Smlouvy o účasti na akci odstoupit.
- b. Společnost FLY UNITED nepřebírá záruky za správnost, úplnost nebo aktuálnost nabízených informací v nabídce Akcí na Webovém portálu s výjimkou úmyslu nebo hrubé nedbalosti a vyhrazuje právo kdykoli změnit ceny služeb v systému E4E, a to zejména z pokynu Pořadatele nebo i bez udání důvodu. Nejednalo se o tiskovou chybu a z povahy věci nevyplývá jinak, mají informace a pokyny uvedené na jednotlivých voucherech přednost před ustanoveními těchto Podmínek.
- c. Po zaplacení částky za objednané služby obdrží Zákazník daňový doklad – fakturu. Vyžaduje-li Zákazník změnu na daňovém dokladu, je potřeba zažádat kancelář FLY UNITED zasláním požadavku na emailovou adresu [events@flyunited.cz](mailto:events@flyunited.cz).
- d. Pokud by se stalo některé ustanovení těchto Podmínek neplatným, neúčinným nebo nevymahatelným, zůstává platnost, účinnost nebo vymahatelnost ostatních ustanovení nedotčena. Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.9.2017 a společnost FLY UNITED si vyhrazuje právo je kdykoliv změnit.



## Příloha č. 4 – Podmínky ochrany a zpracování osobních údajů dodavatelem

### 1. Ochrana osobních údajů

Cestovní kancelář FLY UNITED (dále jen FLY UNITED), se sídlem Petýrkova 3/1955, 148 00 Praha 4 – Chodov, nakládá s osobními údaji v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), (dále jen pod anglickou zkratkou „GDPR“). Národní předpisy mohou v některých případech, tam kde to GDPR připouští, stanovit odlišná pravidla. Ta upravuje zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Předpis společnosti FLY UNITED o ochraně osobních údajů se vztahuje na veškeré osobní údaje shromažďované námi nebo nám poskytnuté, včetně osobních údajů shromážděných nebo zadaných prostřednictvím našich webových stránek a jakýchkoliv stránek mobilních operátorů, aplikací, pomocí ovládacích prvků „**widget**“ a jiných mobilních interaktivních funkcí (dále společně jen „**aplikace**“), prostřednictvím našich oficiálních stránek na sociálních médiích, které spravujeme (dále jen „**sociální stránky**“), jakož i prostřednictvím e-mailových zpráv v HTML formátu, které vám zasíláme (sociální stránky, aplikace a webové stránky budou dále společně označovány jako „**stránky**“).

Cestovní kancelář FLY UNITED kromě osobních údajů dále shromažďuje informace týkající se návštěv třetích osob na své webové stránce, a to o poskytovateli připojení, typu prohlížeče, operačním systému, stránkách, které jste u nás navštívili, datech a časech přístupu, a dále údaje identifikující službu poptávanou na webové stránce.

Návštěvou stránek akceptujete postupy popsané v tomto předpisu o ochraně osobních údajů a souhlasíte s nimi. Pokud s kteroukoliv podmínkou tohoto předpisu o ochraně osobních údajů nesouhlasíte, nepoužívejte, prosím, webové stránky ani neposkytujte žádné osobní údaje.

### 2. Zpracování osobních údajů

Osobním údajem je každá informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (subjektu údajů). Identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor (jméno, příjmení, číslo, síťový identifikátor) nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychologické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.

FLY UNITED s.r.o. zajišťuje cestovní služby po celém světě. Naprostá většina osobních údajů je nezbytná pro účely rezervace a nákupu cestovní služby včetně zaslání cestovních dokladů.

Dle typu poptávané služby FLY UNITED s.r.o. pracuje s následujícími osobními informacemi:

#### 2.1. Vytvoření a správa rezervace, nákup **letenky** (včetně nákupu doplňkových služeb k letence)

- a) oslovení (u všech osob v rámci rezervace)
- b) jméno (u všech osob v rámci rezervace)
- c) příjmení (u všech osob v rámci rezervace)
- d) číslo/a ve věrnostních programech leteckých společností (pokud jste členem a sdělíte nám jej, u všech osob v rámci rezervace)
- e) e-mailová adresa
- f) telefonní číslo (nebo čísla, pokud nám je sdělíte)
- g) číslo faxu (pokud se nám jej rozhodnete sdělit)
- h) údaje o platební kartě
- i) číslo cestovního dokladu (je-li vyžadováno dle právních předpisů)
- j) číslo letenky a PNR (kód rezervace)
- k) informace o zdravotním stavu (pokud nám je sdělíte a/nebo chcete využít asistenčních služeb)
- l) datum narození (u dětí)
- m) cestovní plán

#### 2.2. Vytvoření a správa členství v **osobních věrnostních programech** leteckých společností

- a) jméno
- b) příjmení
- c) datum narození
- d) e-mailová adresa
- e) adresa

#### 2.3. Vytvoření a správa členství v **korporátních věrnostních programech** leteckých společností

- a) jméno
- b) příjmení
- c) e-mailová adresa

- d) registrační číslo osobního věrnostního programu (je-li vyžadováno)
- e) obchodní firma
- f) sídlo
- g) místo podnikání
- h) identifikační sídlo
- i) bankovní spojení

#### 2.4. Vytvoření rezervace a zakoupení **ubytovacích služeb**

- a) jméno
- b) příjmení
- c) e-mailová adresa
- d) telefonní číslo
- e) údaje o platební kartě (je-li vyžadováno)
- f) číslo cestovního dokladu (je-li vyžadováno dle právních předpisů)
- g) informace o zdravotním stavu (pokud nám je sdělíte a/nebo chcete využít asistenčních služeb)
- h) datum narození (u dětí)

#### 2.5. Nákup **pojištění**

- a) jméno
- b) příjmení
- c) e-mailová adresa
- d) adresa
- e) telefonní číslo
- f) datum narození
- g) rodné číslo
- h) údaje o platební kartě (je-li vyžadováno)
- i) číslo cestovního pasu (je-li vyžadováno)
- j) datum vydání cestovního pasu (je-li vyžadováno)
- k) platnost cestovního pasu (je-li vyžadováno)
- l) země, která cestovní pas vydala (je-li vyžadováno)
- m) národnost (je-li vyžadováno)
- n) zdravotní stav

#### 2.6. **Pronájem aut**

- a) jméno
- b) příjmení
- c) e-mailová adresa
- d) adresa
- e) telefonní číslo
- f) údaje o platební kartě (je-li vyžadováno)
- g) číslo letenky a kód rezervace letenky (je-li vyžadováno)

#### 2.7. Nákup **zájezdu**

- a) jméno (u všech osob v rámci rezervace)
- b) příjmení (u všech osob v rámci rezervace)
- c) číslo/a ve věrnostních programech leteckých společností (pokud jste členem a sdělíte nám jej, u všech osob v rámci rezervace)
- d) e-mailová adresa
- e) adresa bydliště
- f) telefonní číslo (nebo čísla, pokud nám je sdělíte)
- g) údaje o platební kartě (je-li vyžadováno)
- h) číslo cestovního dokladu (je-li vyžadováno dle právních předpisů)
- i) informace o zdravotním stavu (pokud nám je sdělíte a/nebo chcete využít asistenčních služeb) (je-li vyžadováno)
- j) datum narození (u dětí)
- k) cestovní plán

#### 2.8. **Zajištění parkování na letišti**

- a) jméno (u všech osob v rámci rezervace)
- b) příjmení (u všech osob v rámci rezervace)
- c) adresa
- d) e-mailová adresa
- e) telefonní číslo (nebo čísla, pokud nám je sdělíte)
- f) údaje o platební kartě (je-li vyžadováno)
- g) číslo cestovního dokladu (je-li vyžadováno dle právních předpisů)

#### 2.9. Nákup **přepravy trajekty**

- a) jméno (u všech osob v rámci rezervace)
- b) příjmení (u všech osob v rámci rezervace)
- c) adresa
- d) e-mailová adresa
- e) telefonní číslo (nebo čísla, pokud nám je sdělíte)
- f) údaje o platební kartě (je-li vyžadováno)
- g) číslo cestovního dokladu (je-li vyžadováno dle právních předpisů)
- h) informace o zdravotním stavu (pokud nám je sdělíte a/nebo chcete využít asistenčních služeb) (je-li vyžadováno)
- i) cestovní plán

#### 2.10. Vízový servis

- a) kopie smlouvy cestovního pojištění
- b) účel cesty (turistické/služební vízum)
- c) cestovní pas
- d) osobní informace nutné pro řádné vyplnění formuláře příslušné ambasády (požadované osobní informace se mohou lišit dle konkrétních požadavků příslušné ambasády a typu požadovaného víza)
- e) turistické pozvání/zvací dopis
- f) fotografie pasového formátu
- g) doklad o rezervaci letenky
- h) jiné údaje, které požaduje příslušná ambasáda

#### 2.11. Nákup autobusové nebo vlakové jízdenky

- a) jméno (u všech osob v rámci rezervace)
- b) příjmení (u všech osob v rámci rezervace)
- c) adresa
- d) e-mailová adresa
- e) telefonní číslo (nebo čísla, pokud nám je sdělíte)
- f) údaje o platební kartě (je-li vyžadováno)
- g) číslo cestovního dokladu (je-li vyžadováno dle právních předpisů)
- h) cestovní plán

#### 2.12. Transfery

- a) jméno (u všech osob v rámci rezervace)
- b) příjmení (u všech osob v rámci rezervace)
- c) adresa
- d) e-mailová adresa
- e) telefonní číslo (nebo čísla, pokud nám je sdělíte)
- f) cestovní plán

#### 2.13. Zajištění Check-in

- a) jméno
- b) příjmení
- c) e-mailová adresa
- d) číslo letenky a kód rezervace

#### 2.14. Registrace MICE (Požadované osobní informace se mohou lišit v závislosti na typu registrace příslušné akce.)

- a) jméno
- b) příjmení
- c) adresa
- d) e-mailová adresa
- e) telefonní číslo (nebo čísla, pokud nám je sdělíte)
- f) údaje o platební kartě (je-li vyžadováno)
- g) číslo cestovního dokladu (je-li vyžadováno dle právních předpisů)
- h) cestovní plán
- i) národnost
- j) číslo letu

#### 2.15. Vstupenky

- a) jméno (u všech osob v rámci rezervace)
- b) příjmení (u všech osob v rámci rezervace)
- c) adresa
- d) e-mailová adresa
- e) telefonní číslo (nebo čísla, pokud nám je sdělíte)
- f) údaje o platební kartě (je-li vyžadováno)

#### 2.16. Registrace do systému FLY ONLINE

- a) oslovení (u všech osob v rámci rezervace)
- b) jméno (u všech osob v rámci rezervace)
- c) příjmení (u všech osob v rámci rezervace)
- d) e-mailová adresa
- e) telefonní číslo (nebo čísla, pokud nám je sdělíte)
- f) obchodní firma

#### 2.17. Finanční služby

- a) jméno
- b) příjmení
- c) e-mailová adresa
- d) fakturační adresa
- e) obchodní firma
- f) sídlo
- g) místo podnikání
- h) identifikační sídlo
- i) bankovní spojení

#### 2.18. Návštěva webových stránek FLY UNITED

- a) IP adresa
- b) cookies

#### 2.19. Reklamace zakoupených služeb

- a) jméno
- b) příjmení
- c) číslo dokladu, kód rezervace či další identifikační údaje o zakoupené službě
- d) bankovní spojení (pro zaslání náhrady škody)
- e) telefonní číslo
- f) další osobní údaje, které nám sdělíte

V některých případech může docházet k dalšímu zpracování osobních údajů, které přesahuje účel, za jakým byly osobní údaje získány. Příkladem může být například zakoupení letenky, kdy je primárním účelem zpracování osobních údajů zajištění přepravy. Zároveň nám ale vzniká zákonná povinnost archivace letenky jakožto daňového dokladu, dle příslušných právních předpisů.

FLY UNITED s.r.o. disponuje značným množstvím dat. Některá z těchto dat mají i povahu osobních údajů. Abychom zajistili jejich bezpečnost a snadnou dostupnost, využíváme cloudových služeb společnosti RSM CZ a.s. Data uložená společností RSM CZ a.s. se nachází v datovém centru v České republice.

### 3. Způsob shromažďování osobních údajů

Osobní údaje FLY UNITED s.r.o. shromažďuje prostřednictvím:

- a) telefonické, osobní či e-mailové komunikace s vámi
- b) webových stránek (při využití objednávkového formuláře, při nákupu služeb apod.)
- c) vašeho prohlížeče nebo zařízení (tyto informace používáme pro statistické účely a k zajištění řádného fungování stránek)
- d) používáním tzv. cookies
- e) prostřednictvím vašeho užívání aplikace

V některých případech můžeme využít platební službu třetí strany ke zpracování nákupů a/nebo shromažďování příspěvků poskytnutých prostřednictvím stránek. V těchto případech mohou být vaše osobní údaje shromažďovány touto třetí stranou, a nikoliv námi, a budou tedy podléhat předpisu o ochraně osobních údajů takové třetí strany. Nad použitím či sdělováním vašich osobních údajů takovou třetí stranou nemáme žádnou kontrolu ani v tomto smyslu neneseme žádnou odpovědnost.

### 4. Účel shromažďování osobních údajů

Veškeré osobní údaje, které FLY UNITED s.r.o. shromažďuje, jsou využity za účelem:

- a) zpracování nabídky služeb a zajištění jejich úspěšné realizace
- b) realizace platebního styku
- c) zodpovězení vašich dotazů a připomínek
- d) zasílání administrativních informací týkajících se našich stránek
- e) zajištění kvalitního zákaznického servisu
- f) možnosti informovat vás o našich produktech či jejich inovacích
- g) možnosti zasílání pozvánek na námi pořádané společenské a marketingové akce

- h) vyhodnocování spolupráce s podnikatelským subjektem (zpracování statistik odběru služeb jednotlivými zaměstnanci subjektu)
- i) interních záležitostí cestovní kanceláře FLY UNITED (analýza a řízení podnikání, průzkum trhu, audit, vývoj nových produktů, zdokonalování stránek, zlepšování našich služeb a produktů, stanovení uživatelských trendů, zjištění účinnosti našich propagačních kampaní, přizpůsobení obsahu stránek vašim aktivitám na stránkách v minulosti a vyhodnocení spokojenosti zákazníků)
- j) zajištění pokladů k vyřízení případných reklamací
- k) informace shromážděné prostřednictvím prohlížečů nebo Vašeho zařízení pro statistické účely jakož i pro zajištění řádné funkcionality stránek
- l) optimalizace služeb (cookies). Cookies jsou malé textové soubory, které internetové stránky ukládají do Vašeho počítače nebo mobilní zařízení v okamžiku, kdy tyto stránky začnete využívat. Slouží k zapamatování Vašich preferencí a úkonů, které jste na nich provedli (např. přihlašovací údaje, jazyk, velikost písma a jiné zobrazovací preference). Tyto údaje pak nemusíte znovu po určité době zadávat. Cookies a další sledovací technologie mohou být na našich stránkách a aplikacích používány různým způsobem, například za účelem provozu webové stránky, analýzy návštěvnosti nebo k reklamním účelům. Cookies a další sledovací technologie využíváme zejména proto, abychom byly schopni zkvalitnit a zefektivnit naše služby. V nastavení některých internetových prohlížečů (Internet Explorer, Safari, Chrome) je možné nastavit zakázání cookies a dalších technologií sledování. V případě, že se rozhodnete některé cookies zakázat, může dojít k omezení funkcionality či možnosti využít služeb nabízených prostřednictvím naší webové stránky.
- m) geografickou polohu vašeho zařízení můžeme využít k tomu, abychom vám poskytli služby a obsah přizpůsobené dané poloze. Tato data mohou přispět k zajištění vaší bezpečnosti na cestách v případě nečekaných událostí (živelné pohromy, teroristické útoky apod.)
- n) účely, o nichž se domníváme, že jsou nutné či vhodné dle příslušných právních předpisů, včetně právních předpisů vaší země trvalého pobytu, k dodržování zákonných postupů, k reagování na žádosti veřejných a státních orgánů, včetně veřejných a státních orgánů mimo vaši zemi trvalého pobytu, k uplatňování našich ujednání a podmínek, k ochraně našich provozoven nebo provozoven kterýchkoliv našich spřízněných společností, k ochraně našich práv, soukromí, bezpečnosti nebo majetku a/nebo práv, soukromí, bezpečnosti či majetku našich spřízněných společností, vás nebo jiných osob a k tomu, abychom mohli uplatnit dostupné opravné prostředky nebo omezit rozsah škod, které nám mohou vzniknout
- o) vaše osobní údaje budou zpracovávány cestovní kanceláří FLY UNITED v rámci Evropské unie/Evropského hospodářského prostoru/Svýcarské konfederace i mimo ně, a to primárně pro účely zkompletování vašich rezervací, poskytování produktů a služeb, které jste si objednali, a pro účely zákaznického servisu a marketingových činností. Informace sdílíme pouze s vybranými obchodními partnery, kteří potřebují přístup k osobním údajům k tomu, aby mohli zpracovávat vaše poptávky. Žádný obchodní partner neobdrží vaše osobní údaje k vlastním marketingovým účelům.

V některých případech může docházet k dalšímu zpracování osobních údajů, které přesahuje účel, za jakým byly osobní údaje získány. Příkladem může být například zakoupení letenky, kdy je primárním účelem zpracování osobních údajů zajištění přepravy. Zároveň nám ale vzniká zákonná povinnost archivace letenky jakožto daňového dokladu, dle příslušných právních předpisů.

## 5. Sdílení osobních údajů

Abychom byli schopni zajistit cesty do všech nabízených destinací, musíme některé Vaše osobní údaje sdílet s našimi obchodními partnery či orgány státní správy (pohraniční kontrola a bezpečnost v cílových destinacích).

U zajištění letenek jsou potřebné informace předávány prostřednictvím globálních rezervačních a distribučních systémů. Jako náš primární systém využíváme Amadeus Altéa Reservation. Jeho provozovatelem je [AMADEUS IT GROUP SA](#). Tento systém splňuje nej přísnější bezpečnostní standardy.

Mezi další obchodní partnery, s nimiž sdílíme Vaše osobní údaje pro zajištění cesty, patří:

- a) Letečtí přepravci
- b) Poskytovatelé ubytovacích kapacit
- c) Pojišťovací partneři
- d) Pronajímatelé aut
- e) Tour-operátoři (cestovní kanceláře)
- f) Dodavatelé parkovacích služeb
- g) Trajektové společnosti
- h) Ambasády
- i) Autobusová a vlaková přeprava
- j) Transferové společnosti
- k) Prodejci vstupenek
- l) Organizátoři festivalů

## 6. Zabezpečení poskytnutých osobních údajů

FLY UNITED s.r.o. odpovídá za ochranu zpracovávaných údajů a za účelem jejich zabezpečení používá všechny adekvátní fyzické, elektronické a řídicí bezpečnostní opatření, jejichž cílem je ochrana poskytnutých informací, před náhodným, nezákonným a neoprávněným přístupem, zničením, ztrátou, pozměněním, zveřejněním nebo použitím.

Ve FLY UNITED ctíme zásadu minimalizace osobních údajů. Zpracováváme o Vás pouze ty informace, které nezbytně potřebujeme, nebo ty informace, které nám se svým souhlasem nad rámec nezbytně nutného zpracování poskytnete.

Jak jsme se již zmínili, v určitých případech předáváme, nebo jsme povinni předávat, osobní údaje třetím stranám. V takových případech volíme důvěryhodné partnery, u kterých jsme se ujistili, že budou dodržovat minimálně stejnou úroveň ochrany osobních údajů, jakou zajišťujeme v ČSA.

Při předání osobních údajů orgánům státní správy využíváme vždy nejvhodnější a nejbezpečnější možnosti, jaké příslušný orgán nabízí.

## 7. Přístup k poskytnutým osobním údajům a jejich správa

Pokud si přejete provést kontrolu či opravu svých osobních údajů, které jste nám již poskytli, aktualizovat je, vymazat, vyřadit je nebo jinak omezit jejich používání z naší strany, obraťte se na nás, prosím, prostřednictvím emailové adresy [gdpr@flyunited.cz](mailto:gdpr@flyunited.cz). Ve své žádosti, prosím, jednoznačně uveďte, které údaje byste chtěli změnit, zda byste chtěli, abychom vaše osobní údaje vyřadili z naší databáze, nebo jiný požadavek na to, jakým způsobem byste si přáli naše používání vašich osobních údajů omezit.

Vašemu požadavku se pokusíme vyhovět v nejkratším možném termínu. Upozorňujeme nicméně, že i přes naši snahu mohou v našich databázích a jiných záznamech zůstat některé informace, které nebudou odstraněny nebo změněny. Dále upozorňujeme, že některé informace si budeme muset ponechat pro účely vedení záznamů a/nebo za účelem dokončení případných transakcí, které jste zahájili předtím, než jste požádali o příslušnou změnu nebo vymazání (pokud si u nás například něco zakoupíte nebo se účastníte nějaké propagační akce, nebudeme moci poskytnuté osobní údaje změnit nebo vymazat, dokud nebude takový nákup nebo propagační akce dokončena).

Dovolujeme si Vás upozornit, že nebudeme-li schopni Vaši totožnost ověřit elektronicky nebo budeme-li mít důvodné pochybnosti o Vaší totožnosti, požádáme Vás o předložení dokladu totožnosti v jedné z provozoven FLY UNITED s.r.o. Pouze tak vyloučíme, že neposkytneme Vaše osobní údaje osobě, která se za Vás pouze vydává.

## 8. Doba uchování osobních údajů

Vaše osobní údaje budeme uchovávat po dobu nezbytnou ke splnění účelů uvedených v tomto předpisu o ochraně osobních údajů.

Nejzazší dobou zpracování osobních údajů, kterou ve FLY UNITED vůči Vám uplatňujeme, je 10 let ode dne, kdy došlo k ukončení právního vztahu mezi subjektem údajů a FLY UNITED, případně 10 let od konce zdaňovacího období, ve kterém k plnění došlo. Uvedená doba zpracování vyplývá ze zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, případně ze zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Důvodem pro takové zpracování je zákonná povinnost nebo legitimní zájem FLY UNITED. Po uplynutí této doby budou všechny Vaše osobní údaje smazány.

Obrátíte-li se na nás s dotazy nebo v případě běžné komunikace s námi, vymažeme Vaše osobní údaje dříve než ve lhůtách uvedených výše. Vaše osobní údaje si uchováme pouze po nezbytnou dobu, kterou budeme potřebovat pro naplnění účelů uvedených v těchto zásadách ochrany osobních údajů, případně abychom dodrželi zákonem stanovené povinnosti.

## 9. Aktualizace zásad ochrany a odpovědnost za zpracování osobních údajů

Udržíme zásady ochrany osobních údajů aktuální a v souladu s aplikovatelnými právními předpisy. Z toho důvodu může čas od času docházet k jejich změnám. Žádáme všechny naše klienty, aby těmto zásadám věnovali patřičnou pozornost.

Za zákonné zpracování Vašich osobních údajů odpovídá společnost FLY UNITED s.r.o. Správním orgánem, který vykonává dozorovou činnost v oblasti zpracování osobních údajů v České republice, je [Úřad pro ochranu osobních údajů](#).