

NAŘÍZENÍ RADY (ES) č. 323/1999

ze dne 8. února 1999,

kterým se mění nařízení (EHS) č. 2299/89 o kodexu chování pro používání počítačových rezervačních systémů

RADA EVROPSKÉ UNIE,

s ohledem na Smlouvu o založení Evropského společenství, a zejména na článek 75 a čl. 84 odst. 2 této smlouvy,
s ohledem na návrh Komise,
s ohledem na stanovisko Hospodářského a sociálního výboru¹,
v souladu s postupem stanoveným v článku 189c Smlouvy²,

- (1) vzhledem k tomu, že nařízení (EHS) č. 2299/89³ výrazně přispělo k zabezpečení rovných a nediskriminačních podmínek pro letecké dopravce v počítačových rezervačních systémech, a tím k ochraně zájmů spotřebitelů;
- (2) vzhledem k tomu, že je nezbytné rozšířit oblast působnosti nařízení (EHS) č. 2299/89 a upřesnit jeho ustanovení a že je vhodné přijmout tato opatření na úrovni Společenství, aby bylo zajištěno dosažení cílů zmíněného nařízení ve všech členských státech;
- (3) vzhledem k tomu, že tímto nařízením není dotčeno použití článků 85 a 86 Smlouvy;
- (4) vzhledem k tomu, že tímto nařízením není dotčeno uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES ze dne 24. října 1995 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů⁴;
- (5) vzhledem k tomu, že nařízení Komise (ES) č. 3652/93⁵ stanoví, že se čl. 85 odst. 1 Smlouvy nevztahuje na dohody o společném nákupu, rozvoji a provozu počítačových rezervačních systémů;
- (6) vzhledem k tomu, že je třeba vyjasnit, na jakém základě by měly být mateřským dopravcům vyúčtovány rezervace, které jsou povinni přijímat od konkurenčních počítačových rezervačních systémů;
- (7) vzhledem k tomu, že je nezbytné vyjasnit, na jakém základě stanoví počítačové rezervační systémy poplatky za služby, které poskytují zúčastněným dopravcům a předplatitelům, zejména pokud jde o pobídky a pro zlepšení průhlednosti;

¹ Úř. věst. č. C 95, 30. 3. 1998, s. 27.

² Stanovisko Evropského parlamentu ze dne 15. května 1998 (Úř. věst. č. C 167, 1. 6. 1998, s. 293). Společný postoj Rady ze dne 24. září 1998 (Úř. věst. č. C 360, 23. 11. 1998, s. 69) a rozhodnutí Evropského parlamentu ze dne 3. prosince 1998 (Úř. věst. č. C 398, 21. 12. 1998).

³ Úř. věst. č. L 220, 29. 7. 1989, s. 1. Nařízení ve znění nařízení (EHS) č. 3089/93 (Úř. věst. č. L 278, 11. 11. 1993, s. 1).

⁴ Úř. věst. č. L 281, 23. 11. 1995, s. 31.

⁵ Úř. věst. č. L 333, 31. 12. 1993, s. 37. Nařízení ve znění aktu o přistoupení z roku 1994.

- (8) vzhledem k tomu, že je nutno zajistit, aby třetí osoby poskytující služby na účet počítačového rezervačního systému měly stejné povinnosti, jaké ukládá kodex tomuto počítačovému rezervačnímu systému;
- (9) vzhledem k tomu, že ustanovení kodexu týkající se ověřování počítačových rezervačních systémů musí být rovněž použita pro kontrolu dodržování požadavků směrnice 95/46/ES týkajících se ochrany údajů;
- (10) vzhledem k tomu, že je nutné upřesnit povinnosti předplatitelů vyplývající z kodexu, aby rezervační služby, které předplatitelé poskytují svým zákazníkům, nebyly nepřesné, zavádějící ani diskriminační;
- (11) vzhledem k tomu, že by mělo být vysloveně stanoveno právo obviněného být vyslechnut o otázkách, k nimž Komise vznesla výhrady;
- (12) vzhledem k tomu, že začlenění železničních služeb do základního zobrazení počítačových rezervačních systémů může vést ke zvýšení kvality informací dostupných spotřebitelům a může jim poskytnout nejlepší možnosti výběru pro jejich cestu;
- (13) vzhledem k tomu, že na provozovatele železniční dopravy poskytující určité přesně vymezené kategorie služeb prostřednictvím základního zobrazení počítačových rezervačních systémů se musí vztahovat podmínky srovnatelné s podmínkami pro letecké dopravce;
- (14) vzhledem k tomu, že na informační nebo distribuční možnosti poskytované leteckým dopravcem nebo skupinou leteckých dopravců by se neměla vztahovat některá ustanovení kodexu za předpokladu, že jsou tyto informace zřetelně a trvale vyznačeny,

PŘIJALA TOTO NAŘÍZENÍ:

Článek 1

Nařízení (EHS) č. 2299/89 se mění takto:

Článek 1 se nahrazuje tímto:

„Článek 1

Toto nařízení se vztahuje na všechny počítačové rezervační systémy, pokud obsahují produkty letecké dopravy a pokud jsou produkty železniční dopravy začleněny do jejich základního zobrazení, jsou-li nabízeny nebo používány na území Společenství, bez ohledu na

- status nebo státní příslušnost prodejce systému,
- zdroj použitých informací nebo umístění příslušné ústřední jednotky pro zpracování údajů,
- zeměpisnou polohu letišť, mezi nimiž se uskutečňuje letecká doprava.“

Článek 2 se nahrazuje tímto:

a) písmeno l) se nahrazuje tímto:

- „l) „předplatitelem“ osoba, s výjimkou spotřebitele, nebo podnik, s výjimkou zúčastněného dopravce, které využívají počítačový rezervační systém na základě smlouvy nebo jiného finančního ujednání uzavřeného s prodejcem

systemu. Má se za to, že finanční ujednání existuje, je-li provedena specifická platba za služby prodejce systému nebo je-li nakoupen produkt letecké dopravy.“

- b) písmeno m) se nahrazuje tímto:
 - „m) „spotřebitelem“ osoba, která pro vlastní potřebu hledá informace o určitém produktu letecké dopravy nebo tento produkt zamýšlí koupit;“
- c) doplňují se nová písmena, která znějí:
 - „q) „jednoduchým produktem železniční dopravy“ přeprava cestujících vlakem mezi dvěma nádražími včetně všech souvisejících pomocných služeb a dalších plnění nabízených k prodeji nebo prodávaných jako nedílná součást tohoto produktu;
 - r) „kombinovaným produktem železniční dopravy“ předem připravená kombinace jednoduchého produktu železniční dopravy a ostatních služeb, které nejsou pomocné pro železniční dopravu, nabízená nebo prodávaná za celkovou cenu;
 - s) „produktem železniční dopravy“ zároveň jednoduchý a kombinovaný produkt železniční dopravy;
 - t) „letenkou“ platný dokument opravňující k přepravě nebo jeho ekvivalent v jiné než papírové podobě včetně elektronické podoby, vydaný nebo schválený dopravcem nebo jeho schváleným zástupcem;
 - u) „dvojitou rezervací“ situace, která vznikne, jsou-li provedeny dvě nebo několik rezervací pro stejného cestujícího, je-li zřejmé, že tento cestující bude moci využít pouze jednu z nich.“

Článek 3a se mění takto:

- a) v odstavci 1 se písmeno b) nahrazuje tímto:
 - „b) Mateřský dopravce není povinen nést jakékoli náklady vyplývající z této skutečnosti s výjimkou nákladů na obnovu informací, které mají být poskytnuty, a nákladů na přijaté rezervace. Poplatek za rezervace splatný počítačovému rezervačnímu systému za rezervaci přijatou a uskutečněnou v souladu s tímto článkem nesmí přesahovat poplatek uložený zúčastněným dopravcům stejným počítačovým rezervačním systémech za obdobnou transakci;“
- b) odstavec 2 se nahrazuje tímto:
 - „2. Povinnost uložená v tomto článku se neuplatní ve prospěch konkurenčního počítačového rezervačního systému, pokud bylo postupy podle článku 11 rozhodnuto, že počítačový rezervační systém porušuje článek 4a nebo článek 6 týkající se neoprávněného přístupu mateřských dopravců k informacím.“

V čl. 4 odst. 1 se doplňuje nový pododstavec, který zní:

„Zásady uvedené v prvním a druhém pododstavci se vztahují na železniční služby týkající se údajů poskytovaných, aby byly uvedeny v základním zobrazení.“

1) V článku 4a se doplňuje nový odstavec, který zní:

„4. Prodejce systému zajistí, aby třetí osoby, které poskytují veškeré nebo některé služby počítačových rezervačních systémů jeho jménem, dodržovaly odpovídající ustanovení tohoto nařízení.“

2) V čl. 6 odst. 1 se písmeno a) nahrazuje tímto:

„a) informace o jednotlivých rezervacích jsou poskytovány na stejném základě výlučně leteckému dopravci nebo leteckým dopravcům podílejícím se na spoji, na který se dotčená rezervace vztahuje, a předplatiteli nebo předplatitelům zahrnutým do zmíněné rezervace.

Informace, které má k dispozici prodejce systému a které se týkají identifikovatelných individuálních rezervací, jsou archivovány off-line po dobu sedmdesáti dvou hodin od vyřízení posledního prvku individuální rezervace a jsou zničeny do tří let. Přístup k těmto údajům je možný pouze v případě sporu o vyúčtování.“

V čl. 6 odst. 1 se písmeno b) mění takto:

a) podbod ii) se nahrazuje tímto:

„ii) tyto údaje se mohou vztahovat a na žádost se vztahují na všechny zúčastněné dopravce nebo předplatitele, ale neobsahují žádné osobní informace o cestujícím (jednotlivci nebo společnosti) ani žádný prvek, který by umožnil přímo nebo nepřímo zjistit jeho totožnost.“

b) doplňují se nové podbody, které znějí:

„iv) informace jsou na žádost sděleny zúčastněným dopravcům nebo předplatitelům, celkově nebo výběrově v závislosti na trhu, na kterém vykonávají svou činnost;

v) skupina leteckých společností nebo předplatitelů je oprávněna kupovat údaje za účelem společného zpracování.“

V článku 6 se zrušují odstavce 4 a 5.

Vkládá se nový článek, který zní:

„Článek 9a

1. a) Pro informace poskytované počítačovým rezervačním systémem použije předplatitel neutrální zobrazení v souladu s čl. 5 odst. 2 písm. a) a b), ledaže je nezbytné jiné zobrazení, které vyhovuje požadavkům spotřebitele.
- b) Předplatitel nakládá s informacemi poskytnutými počítačovým rezervačním systémem způsobem, který by vedl k nepřesnému, zavádějícímu nebo diskriminačnímu informování spotřebitele.

- c) Předplatitel provádí rezervace a vydává letenky v souladu s informacemi obsaženými v používaném počítačovém rezervačním systému nebo podle pokynů dotčeného dopravce.
- d) Předplatitel uvědomí spotřebitele o všech výměnách letadel u přímých letů, o počtu plánovaných mezipřistání, o totožnosti leteckého dopravce uskutečňujícího let a o všech nezbytných změnách letiště v poskytnutém itineráři, je-li informace uvedena v počítačovém rezervačním systému. Předplatitel uvědomí spotřebitele o jménu a adrese prodejce systému, cílech zpracování, o době uložení osobních údajů a o prostředcích, kterými spotřebitel může vykonávat svá přístupová práva.
- e) Spotřebitel má právo kdykoli získat na papíře kopii obrazovky počítačového rezervačního systému nebo má právo na přístup k paralelní obrazovce počítačového rezervačního systému zobrazující stejné informace, jaké má předplatitel.
- f) Každá osoba má právo na účinný bezplatný přístup k údajům, které se jí týkají, bez ohledu na to, zda údaje uchovávají počítačové rezervační systémy nebo předplatitel.

2. Předplatitel využívá distribuční možnosti počítačového rezervačního systému v souladu s přílohou II.“

V článku 10 se odstavce 1 a 2 nahrazují tímto:

- „1. a) Poplatky požadované prodejcem systému od zúčastněného dopravce jsou nediskriminační, přiměřeně strukturované a v přiměřeném vztahu k nákladům na poskytovanou a využívanou službu; zejména jsou stejné pro stejnou úroveň služeb.

Vyúčtování služeb počítačového rezervačního systému je dostatečně podrobné, aby umožnilo zúčastněným dopravcům přesně zjistit, jaké služby byly využity a jaké poplatky za ně byly požadovány; faktury týkající se poplatků za rezervace obsahují alespoň tyto informace pro každý úsek cesty:

- typ rezervace počítačových rezervačních systémů,
- jméno cestujícího,
- země,
- identifikační kód agentury IATA/ARC,
- kód města,
- pár měst na dotčeném úseku,
- datum rezervace (transakce),
- datum letu,

- číslo letu,
- kód statusu (status rezervace),
- typ (třída) služby,
- záznam o knihování cestujícího (PNR), a
- oznámení o rezervaci/zrušení.

Informace o vyúčtování jsou nabízeny na magnetickém nosiči. Poplatek za informace o vyúčtování poskytnuté ve formě zvolené dopravcem nesmí přesáhnout náklady za vlastní nosič spolu s náklady na dopravu.

Zúčastněný letecký dopravce má možnost být informován v okamžiku, když je prováděna rezervace/transakce, za kterou bude požadován poplatek za rezervaci. Pokud se dopravce rozhodne, že bude přijímat tyto informace, má možnost zrušit tyto rezervace/transakce, ledaže rezervace/transakce již byla přijata. V případě zrušení neplatí letecký dopravce za takovou rezervaci/transakci poplatek.

- b) Poplatky požadované za pronájem vybavení nebo za jiné služby, které požaduje prodejce systému od předplatitele, musí být nediskriminační, přiměřeně strukturované a v přiměřeném vztahu k nákladům na poskytovanou a využívanou službu; zejména jsou stejné pro stejnou úroveň služeb. Pobídky za produktivitu, které prodejci systému udělují předplatitelům formou slev na nájemném nebo formou provize, se považují za distribuční náklady prodejců systému a jsou založeny na úsecích, pro něž byly vydány letenky. Pokud s výhradou přílohy II bod 5 prodejce systému neví, zda byla letenka vystavena, spolehne se prodejce systému na číslo letenky, které oznámí předplatitel.

Vyúčtování služeb počítačového rezervačního systému je dostatečně podrobné, aby umožnilo předplatitelům přesně sledovat, jaké služby byly využity a jaké poplatky za ně byly účtovány.

2. Prodejce systému poskytuje na žádost dotčeným osobám včetně spotřebitelů podrobnosti o postupech, poplatcích a prostředcích systémů včetně podrobností o použitých rozhraních a o kritériích pro editování a zobrazení. Spotřebitelům jsou tyto informace poskytovány zdarma a týkají se zpracování individuálních údajů. Toto ustanovení však nezavazuje prodejce systému, aby zveřejňoval údaje, k nimž má vlastnická práva, jako je programové vybavení.“

V článku 19 se odstavec 1 nahrazuje tímto:

- „1. Před přijetím rozhodnutí podle článků 11 nebo 16 poskytne Komise dotčeným podnikům nebo sdružením podniků příležitost vyjádřit se k výhradám Komise.“

Článek 21 se nahrazuje tímto:

„Článek 21

1. Článek 5, čl. 9 odst. 5 ani přílohy se nevztahují na počítačový rezervační systém používaný leteckým dopravcem nebo skupinou leteckých dopravců
 - a) v jejich vlastních kancelářích a prodejních místech zřetelně označených jako takové,
nebo
 - b) na poskytování informací nebo distribučních možností dostupných prostřednictvím veřejných telekomunikačních sítí, které zřetelně a průběžně určují poskytovatele informace jako takové.
2. Provádí-li rezervaci přímo letecký dopravce, vztahuje se na něj čl. 9a písm. d) a f).“

V článku 21a se odstavec 1 nahrazuje tímto:

- „1. Prodejce systému zajistí, aby technický soulad jeho počítačových rezervačních systémů s články 4a a 6 kontroloval jednou za kalendářní rok nezávislý ověřovatel. Pro tento účel má ověřovatel kdykoli přístup ke všem programům, postupům, operacím a bezpečnostním opatřením používaným na počítačích nebo počítačových systémech, jejichž pomocí prodejce systému poskytuje své distribuční možnosti. Každý prodejce systému předloží ve lhůtě čtyř měsíců od konce dotčeného kalendářního roku Komisi zprávu ověřovatele o inspekci doplněnou jeho závěry. Komise tuto zprávu posoudí s ohledem na přijetí jakýchkoli nezbytných opatření v souladu s čl. 11 odst. 1.“

Vkládá se nový článek, který zní:

„Článek 21b

1. S výhradou tohoto článku se toto nařízení vztahuje na zahrnutí produktů železniční dopravy.
 2. Prodejce systému může rozhodnout o zahrnutí železničních služeb do základního zobrazení svého počítačového rezervačního systému.
 3. Rozhodne-li prodejce systému o zahrnutí železničních produktů do základního zobrazení svého počítačového rezervačního systému, vybere si určité vymezené kategorie železničních služeb při dodržení zásad uvedených v čl. 3 odst. 2.
 4. Provozovatel železniční dopravy je případně považován za zúčastněného nebo mateřského dopravce pro účely kodexu, uzavře-li s prodejcem systému dohodu o distribuci svých produktů prostřednictvím základního zobrazení počítačového rezervačního systému nebo je-li jeho rezervační systém počítačový rezervační systém ve smyslu čl. 2 písm. f). S výhradou odstavce 5 se s těmito produkty zachází jako s produkty letecké dopravy a mohou být zahrnuty do základního zobrazení v souladu s kritérii uvedenými v příloze I.
 5. a) Při uplatňování bodů 1 a 2 přílohy I pro železniční služby přizpůsobí prodejce systému zásady řazení v základním zobrazení, aby řádně přihlédl k potřebě řádně informovat spotřebitele o železničních službách, které představují konkurenční řešení vůči leteckým službám. Prodejci systému mohou zejména vedle sebe postavit železniční služby

obsahující omezený počet krátkých zastávek a přímé letecké služby bez mezipřistání.

- b) Prodejci systému stanoví jasná kritéria pro uplatnění tohoto článku na železniční služby. Tato kritéria zahrnou i přepravní dobu a umožní vyhnout se zobrazování přemíry informací. Nejméně dva měsíce před jejich uplatněním jsou tato kritéria předložena Komisi pro informaci.

6. Pro účely tohoto článku se všechny odkazy v tomto nařízení na „lety“ považují rovněž za odkazy na „železniční služby“ a odkazy na „produkty letecké dopravy“ rovněž za odkazy na „produkty železniční dopravy“.

7. Zpráva vypracovaná Komisí podle čl. 23 odst. 1 věnuje zvláštní pozornost hodnocení uplatňování tohoto článku.“

V článku 22 se odstavec 1 nahrazuje tímto:

- „1. Tímto nařízením nejsou dotčeny vnitrostátní právní předpisy v oblasti bezpečnosti, veřejného pořádku a ochrany údajů na základě směrnice 95/46/ES*.

* (Úř. věst. L 281, 23. 11. 1995, s. 31).“

Článek 23 se nahrazuje tímto:

„*Článek 23*

Nejpozději do dvou let po vstupu tohoto nařízení v platnost vypracuje Komise zprávu o jeho uplatňování, která mimo jiné vezme v úvahu hospodářský vývoj na dotčeném trhu. Tato zpráva může být doplněna návrhy na revizi tohoto nařízení.“

Příloha se nahrazuje přílohami I a II tohoto nařízení.

Článek 2

Toto nařízení vstupuje v platnost třicátým dnem po vyhlášení v *Úředním věstníku Evropských společenství*, s výjimkou nového čl. 10 odst. 1 písm. b) nařízení (EHS) č. 2299/89, který je použitelný šest měsíců po dni vyhlášení tohoto nařízení. Toto nařízení je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech.

V Bruselu dne 8. února 1999.

*Za Radu
předseda
O. LAFONTAINE*

PŘÍLOHA
„PŘÍLOHA I

Kritéria pro řazení v základním zobrazení pro lety⁶, které nabízí jednotlivé produkty letecké dopravy

Hlavní kritéria pro pořadí zobrazování letů nabízejících jednoduché produkty letecké dopravy

- 1) Nepožaduje-li spotřebitel pro konkrétní transakci jiné pořadí, musí základní zobrazení řadit volby letů pro požadovaný den či požadované dny takto:
 - i) všechny přímé lety mezi danými páry měst bez mezipřistání,
 - ii) ostatní přímé lety mezi danými páry měst bez změny letadla nebo vlaku,
 - iii) návazné lety.
- 2) Spotřebiteli musí být poskytnuta alespoň možnost získat na žádost chronologické řazení údajů podle času odletu nebo příletu nebo podle celkové doby trvání cesty. Nevyžádá-li si jiné zobrazení, je základní zobrazení řazeno chronologicky podle odletu pro lety uvedené v podbodě i) a podle doby trvání cesty pro lety uvedené v podbodech ii) a iii).
- 3) Pokud se prodejce systému rozhodne zobrazovat pro jakýkoli pár měst informace o letových řádech nebo tarifech nezúčastněných dopravců, přičemž se tyto informace nemusí týkat všech dopravců, jsou zobrazovány přesným, nezavádějícím a mezi jednotlivými dopravci nediskriminujícím způsobem.
- 4) Zjistí-li prodejce systému, že informace o počtu přímých pravidelných leteckých spojů a o totožnosti dotčených leteckých dopravců nejsou vyčerpávající, musí být tato skutečnost jasně uvedena na daném nosiči zobrazení.
- 5) Jasně jsou vyznačeny jiné než pravidelné lety.
- 6) Jasně jsou vyznačeny lety s mezipřistáním.
- 7) Jsou-li lety zajišťovány jiným leteckým dopravcem, než který je označen identifikačním kódem dopravce, je dopravce skutečně zajišťující let jasně označen. Tento požadavek se uplatní ve všech případech s výjimkou krátkodobých ujednání ad hoc.
- 8) Prodejce systému nevyužívá prostor na svých základních zobrazeních způsobem, který nadměrně zdůrazňuje jednu možnost konkrétní cesty nebo který zobrazuje nereálné možnosti.
- 9) S výhradou bodu 10 se uplatňují tato ustanovení:
 - a) pro přímé spoje nesmí být let v základním zobrazení vyznačen více než jednou;

⁶ Veškeré odkazy na termín „lety“ v této příloze se považují za odkazy v souladu s čl. 21b odst. 6.

- b) pro spoje s několika úseky předpokládající výměnu letadla nesmí být žádná kombinace letů vyznačena v základním zobrazení více než jednou;
- c) lety se změnou letadla se posuzují jako návazné lety a zobrazují se jako takové, tedy s jednou řádkou pro každý údaj „letadlo“.

Je však nutná pouze jedna rezervace, pokud lety provozuje stejný letecký dopravce, který má stejné číslo letu, a pokud letecký dopravce požaduje pouze jeden letový kupon.

- 10) 1. Mají-li zúčastnění dopravci společný podnik nebo uzavřou-li jiné ujednání, které smluvně stanoví, že dva nebo několik z nich mají různou odpovědnost za nabídku a prodej produktů letecké dopravy pro let nebo kombinaci letů, vykládá se pojem „let“ (pro přímé spoje) a „kombinace letů“ (pro spoje s více úseky) uvedený v bodě 9 tak, aby umožnil každému dotčenému dopravci, nejvýše dvěma, mít oddělené zobrazení se svým identifikačním kódem dopravce.
- 2. Týká-li se to více než dvou dopravců, určí dopravce, který skutečně provozuje let, dva dopravce zmocněné k využití výjimky podle bodu 1. Nejsou-li k dispozici od dopravce skutečně zajišťujícího let informace dostačující pro zjištění totožnosti obou dopravců, kteří mají být určeni, určí dopravce bez diskriminace prodejce systému.

Základní zobrazení zahrnuje, je-li to možné, návazné lety provozované v rámci pravidelných spojů, které navrhuje zúčastnění dopravci a pro jejichž sestavení je potřeba minimálně devíti přestupních míst. Prodejce systému vyhoví každé žádosti zúčastněného dopravce na zařazení nepřímého spoje, jehož délka nepřesahuje 130 % vzdušné vzdálenosti mezi dvěma letišti, ledaže to vede k vyloučení spojů s kratší celkovou dobou cesty. Není nezbytné používat přestupní místa s trasami delšími než 130 %.

PŘÍLOHA II

Využití distribučních možností předplatiteli

- 11) Předplatitel vede přesné účetnictví o všech rezervačních operacích prováděných počítačovými rezervačními systémy. Toto účetnictví obsahuje zejména čísla letu, identifikační čísla rezervace, datum cesty, čas odletu a příletu, úseky letu, příjmení a jména a iniciály cestujících a jejich adresy nebo telefonní čísla a údaje k vystavení letenky. Při rezervování nebo rušení místa dbá předplatitel, aby identifikační číslo rezervace odpovídalo sazbě uhrazené cestujícím.
- 12) Předplatitel záměrně neprovede dvojitou rezervaci pro téhož cestujícího. Není-li místo, které si zákazník zvolil, volné, může být cestující zařazen do pořadníku pro dotčený let (existuje-li takový pořadník) a je mu potvrzeno místo v náhradním letu.
- 13) Zruší-li cestující rezervaci, je předplatitel povinen toto místo ihned uvolnit.
- 14) Změní-li cestující itinerář cesty, dbá předplatitel, aby byly v okamžiku provádění nových rezervací zrušeny všechny přímé a související služby nabízené v souvislosti s tímto místem.

- 15) Je-li to možné, požaduje a zpracovává předplatitel všechny rezervace týkající se daného itineráře, jakož i všechny jeho následné změny prostřednictvím téhož počítačového rezervačního systému.
- 16) Předplatitel žádá od letecké společnosti místo v letadle a prodá jej, pouze pokud ho o to spotřebitel požádá.
- 17) Předplatitel dbá, aby každá letenka byla vystavena v závislosti na stavu rezervace každého úseku letu a v souladu s příslušnými lhůtami. Předplatitel nevystaví letenku, na které by byla označena konečná rezervace a konkrétní let, aniž by byla tato rezervace potvrzena.