

INFOTOUR SERVIS s.r.o. IČ 242 62 536, se sídlem Na Florenci 1332/23, Nové Město (Praha 1), 110 00 Praha
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp.zn. C 198547
(dále též jen jako „poskytovatel“, nebo „INFOTOUR SERVIS“)

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY REZERVACE A PRODEJE JÍZDNÍCH DOKLADŮ, JINÝCH SLUŽEB A ZBOŽÍ

INFOTOUR SERVICE zajišťuje rezervaci a prodej jízdenek na stanovené autobusové spoje jiných dopravců (na smluvním základě) prostřednictvím vlastního internetového rezervačního a prodejního systému Infotur.cz a dále prostřednictvím prodejních míst přímého prodeje jízdenek.

INFOTOUR SERVICE vydává v souladu se zákonem č.89/2012 Sb., Občanský zákoník, tyto všeobecné obchodní podmínky rezervace a prodeje jízdních dokladů a jiných služeb.

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné od 30.11.2023. Tyto všeobecné obchodní podmínky nahrazují všeobecné obchodní podmínky platné před nabytím účinnosti těchto Všeobecných podmínek.

V případě rozdílu mezi jazykovými verzemi těchto Všeobecných Podmínek nebo jakékoliv informace umístěné na tomto webu, prioritní je Český jazyk.

I. Definice základních pojmů

Pro účely těchto podmínek pro koncového zákazníka jsou definovány následující pojmy:

1. „Infotur.cz“ – internetový elektronický systém, dále – systém, prostřednictvím něhož poskytovatel poskytuje možnost rezervace a prodává jízdní doklady a/nebo služby, a to jak ve svých provozovnách, tak i na internetových portálech, jakož i prostřednictvím třetích osob (dále také jen prodejci);
2. „cena“ – cena za prodaný jízdní doklad nebo jinou (související) službu;
3. „ceník“ – dokument, ve kterém jsou stanoveny prodejní ceny jízdních dokladů či jakýkoli ceník poskytovatele nebo prodejce obsahující informace o cenách jízdních dokladů;
4. «www.infotur.cz» -internetový portál poskytovatele sloužící k poskytování informací ze systému a o systému pro zákazníky a prodejce;
5. „webové rozhraní obchodu“ - takové webové rozhraní, prostřednictvím něhož je provozován internetový prodej poskytovatele;
6. „poskytovatel“ – subjekt obchodující s jízdními doklady, souvisejícími a doplňkovými službami, a také poskytující možnost rezervace jízdních dokladů, zde INFOTOUR SERVICE s.r.o.;
7. „zprostředkovatel“ - taková třetí strana (osoba), která na základě smlouvy uzavřené s poskytovatelem, zprostředkuje rezervaci a prodej jízdních dokladů nebo služeb poskytovatele;
8. „zákazník“ – třetí strana (osoba), která si prostřednictvím systému rezervuje nebo kupuje jízdní doklad, popř. z povahy věci taková osoba, která má zájem jízdní doklad zarezervovat nebo zakoupit;
9. „dopравce“ – právnická osoba nebo fyzická osoba podnikající provozující na základě příslušných oprávnění autobusovou dopravu;
10. „cestující“ – fyzická osoba, ku jejíž prospěchu byla uzavřena smlouva o přepravě cestujících a zavazadel;
11. „spotřebitel“ – zákazník, který uzavřel s poskytovatelem smlouvu, jež se netýká podnikatelské činnosti zákazníka nebo jeho samostatného výkonu povolání;
12. „jízdní doklad“ – autobusová jízdenka zakoupená v systému poskytovatele nebo prostřednictvím prodejních míst přímého prodeje jízdních dokladů;
13. „objednávka“ – objednávka zákazníka, která je učiněna prostřednictvím internetového systému poskytovatele, prostřednictvím prodejního místa přímého prodeje jízdních dokladů či jiným způsobem popsaným v těchto podmínkách;
14. „rezervace“ - rezervace (stažení z otevřeného prodeje) jízdních dokladů vybraných uživatelem při zadání objednávky od okamžiku zahájení zadání objednávky do okamžiku úhrady objednávky

nebo do okamžiku, kdy uživatel / cestující odmítne uhradit objednávku (odmítnutí rezervace), včetně způsobeného nedostatkem aktivních úkonů uživatele / cestujícího ve vztahu k potvrzení / úhradě objednávky;

15. „všeobecné podmínky“ - obchodní podmínky pro zákazníky konkretizující smluvní vztah mezi poskytovatele a zákazníkem;

16. „smluvní přepravní podmínky“ – podmínky upravující autobusovou fyzických osob v souladu s Vyhláškou Ministerstva dopravy a spojů ČR č. 175/2000 Sb. o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu;

17. „osobní údaje“ – osobní údaje zákazníka nebo prodejce uvedené v obchodních podmínkách nebo ve smlouvě o přepravě nebo v jízdním dokladu;

18. „smlouva o obchodním zastoupení“ – smlouva o obchodním zastoupení mezi obchodním zástupcem a poskytovatelem;

19. „smlouva o přepravě“ – taková smlouva, kterou vzniká mezi dopravcem a cestujícím na základě přepravního řádu, tarifů a vyhlášených smluvních přepravních podmínek závazkový právní vztah, jehož obsahem je zejména závazek dopravce přepravit cestujícího ze stanice nástupní do stanice cílové, spoji uvedenými v jízdním řádu, řádně a včas a závazek cestujícího dodržovat přepravní řád a smluvní přepravní podmínky a zaplatit cenu za přepravu (dále jen "jízdné") podle tarifů pro prodej jízdních dokladů, případně souvisejících služeb;

20. „smluvní strana“, nebo „smluvní strany“ – samostatně, či dohromady označují poskytovatele (či jeho obchodního zástupce či prodejce) a zákazníka;

21. „úhrada dopravci“ – peněžní prostředky, které se hradí uživatelem / cestujícím dopravci při nákupu jízdního dokladu, zarezervovaného prostřednictvím webových stránek poskytovatele.

II. Úvodní ustanovení

1. Tyto podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti účastníků vzniklá v souvislosti s rezervací a prodejem jízdních dokladů, doplňkových a souvisejících služeb a/nebo zboží, a/nebo na základě smlouvy o přepravě osob uzavírané se zákazníkem nebo v souvislosti s ní.

2. Obchodní podmínky pro zákazníky dále mimo jiné upravují práva a povinnosti účastníků při využívání webových portálů poskytovatele a s tím související právní vztahy.

3. Obchodní podmínky pro zákazníky se také v předmětných ustanoveních vztahují na případy, kdy jsou jízdní doklady prodávány jeho prodejci (obchodními zástupci).

4. Smlouvou o přepravě osoby se dopravce zavazuje přepravit cestujícího do místa určení a cestující se zavazuje zaplatit jízdné. Uzavřením přepravní smlouvy o přepravě osob vzniká mezi dopravcem a cestujícím na základě přepravního řádu, tarifu a vyhlášených smluvních přepravních podmínek závazkový právní vztah, jehož obsahem je zejména závazek dopravce přepravit cestujícího ze stanice nástupní do stanice cílové, spoji uvedenými v jízdním řádu, řádně a včas a závazek cestujícího dodržovat přepravní řád a smluvní přepravní podmínky a zaplatit cenu za přepravu (dále jen "jízdné") podle tarifu. Přepravní smlouva je uzavřena, jestliže cestující využije svého práva k přepravě z jízdního dokladu tím, že nastoupí do vozidla, nebo vstoupí do označeného prostoru přístupného jen s platným jízdním dokladem. Přepravní smlouva je též uzavřena, umožní-li dopravce cestujícímu nastoupení do vozidla bez jízdenky a jízdné cestující zaplatí bezodkladně po nástupu do vozidla. Dítě do 6 let nemůže uzavřít přepravní smlouvu; cestující s sebou může vzít jedno nebo více dětí do 6 let (bezplatně nebo za příslušnou úplatu, dle podmínek konkrétního dopravce a spoje). Přepravní smlouva je splněna na straně dopravce řádným provedením přepravy ve smluveném rozsahu podle uzavřené přepravní smlouvy. Může se jednat také o jednostranné ukončení přepravní smlouvy cestujícím, pokud cestující ukončí svoji cestu na dřívější zastávce, než do které platí jeho jízdenka (jde o ukončení neuplatněním práva na zbytek cesty nebo nemožností toto právo po výstupu dále uplatnit). Za splnění přepravní smlouvy se považuje rovněž provedení přepravy v jiném než ve smluveném rozsahu, došlo-li k oprávněnému vyloučení cestujícího z přepravy řidičem nebo průvodčím vozidla nebo jinou osobou dopravce, která se prokáže průkazem dopravce s oprávněním dávat cestujícím pokyny a příkazy. Přepravní smlouva je splněna na straně cestujícího zaplacením za přepravu a dodržováním přepravního řádu po celou dobu přepravy.

5. Zakoupení jízdního dokladu (jízdenky obecně platné, zakoupení jízdenky platné pro určitý den a trasu, nebo zakoupení jízdenky s místenkou pro konkrétní spoj) není uzavřením přepravní smlouvy.
6. K uzavření přepravní smlouvy dochází až tím, že s výše uvedenou jízdenkou a v souladu s její platností cestující nastoupí jízdu/přepravu. K uzavření přepravní smlouvy dochází také nástupem do vozu a zakoupením jízdenky přímo ve vozidle, a také po rezervaci cestujícím jízdního dokladu prostřednictvím webových stránek poskytovatele a následující úhradě takového jízdního dokladu ve vozidle dopravce. Zakoupením jízdního dokladu vzniká zákazníkovi právo na uzavření přepravní smlouvy, vlastní přepravní smlouva je pak uzavírána konkludentně (tj. bez formalit nebo i mlčky); smlouvu uzavírá se všemi podmínkami, za jakých je smlouva nabízena.
7. Soulad s tarifem a smluvními přepravními podmínkami je vykládán tak, že předem zakoupená jízdenka musí být pro správný den, správnou nástupní zastávku nebo tarifní pásmo, plnohodnotná nebo se správnou a doloženou slevou, správně vyplněná nebo jinak označená, použitá oprávněnou osobou u jízdenek a slev na jméno etc.
8. Poskytovatel neodpovídá za způsob a průběh dopravy na základě prodaného nebo zarezervovaného jízdního dokladu (pokud sám není dopravcem – provozovatelem příslušného spoje); vždy je odpovědný příslušný dopravce. Poskytovatel rovněž (pokud sám není dopravcem – provozovatelem příslušného spoje), není odpovědný za řešení stížností ani za vyřizování případné reklamace vztahující se k přepravě, či využití konkrétní služby (pokud není sám dodavatelem takové služby). Příslušná práva zákazník uplatňuje přímo u dopravce či u přímého dodavatele jím zakoupené služby. Poskytovatel je povinen při řešení sporu, reklamace nebo stížnosti vůči dopravci či dodavateli služby poskytnout zákazníkovi přiměřenou součinnost.

III. Rezervace a nákup jízdenky

1. Rezervací se rozumí bezplatné, nezávazné a dočasné zablokování jízdenky (pokud tato možnost je pro konkrétní spoj dostupná) či úplatné, závazné a dočasné zablokování jízdenky (pokud tato možnost je pro konkrétní spoj dostupná) pro její pozdější zakoupení. V průběhu rezervace je zákazník informován, do kdy je možné rezervovanou jízdenku zakoupit. Rezervaci provádí zákazník výběrem z možných spojení, která mu systém v případě možnosti rezervace jízdenky nabídne po vyplnění údajů o nástupní a cílové zastávce, čase a dni odjezdu. Pokud dopravce na vybraný spoj umožňuje nákup elektronické jízdenky (dále také jen e-jízdenka), lze rezervaci zakoupit on-line jako e-jízdenku vložení rezervace do nákupního košíku a uhrazením bezhotovostní platbou přes zvolenou platební bránu (viz nákup e-jízdenky). Rezervovanou jízdenku je možno zakoupit i v provozní době kterékoli prodejního místa *INFOTOUR SERVIS*, kde je realizován přímý prodej jízdenek, po nahlášení kódu rezervace (pokud systém připouští u konkrétního spoje provedení rezervace jízdenky online s následným zakoupením jízdenky v místě přímého prodeje).
2. Na stránkách internetového obchodu poskytovatele je k dispozici seznam jízdních dokladů, a to s uvedením cen jednotlivých zde nabízených jízdních dokladů; podrobné informace jsou dostupné vždy pouze při vyhledávání konkrétního spoje.
3. Veškeré nabídky jízdenek umístěné na stránkách internetového obchodu poskytovatele jsou nezávazné (nejedná se o nabídku učiněnou ve smyslu § 1732 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník) a poskytovatel není povinen k uzavření smlouvy (ani takové rozhodnutí jakkoli odůvodňovat).
4. Jízdenky mohou mít elektronickou formu (e-jízdenky) nebo formu tištěné (formulářové) jízdenky.
5. Nákup tištěné (formulářové) jízdenky je možný v kterémkoli prodejním místě přímého prodeje jízdenek. Zakoupením tištěné (formulářové) jízdenky zákazník vyjadřuje souhlas se smluvními podmínkami a souhlas se zpracováním osobních údajů.
6. Nákup e-jízdenky je možný s registrací i bez registrace.
7. Nákup jízdenky je podmíněn souhlasem se smluvními podmínkami a souhlasem se zpracováním osobních údajů. Zakoupením e-jízdenky zákazník vyjadřuje souhlas se smluvními podmínkami a zpracováním osobních údajů v souladu se Zásadami ochrany osobních údajů a

dalšími dokumenty upravujícími ochranu osobních údajů.

8. Na některých linkách vyžadují dopravci údaje o cestujících, např. příjmení a jméno, číslo pasu, telefonní číslo. V tomto případě, kdy jsou tyto údaje požadovány, jsou na jízdenkách uváděny a jízdenky jsou neprenosné.

9. Zákazník je při výběru spoje informován o platných slevách pro daný spoj. Nárok na slevu musí cestující prokázat při nástupu do autobusu jinak ztrácí nárok na přepravu bez náhrady.

10. V průběhu nákupu zákazník zadá požadovaný počet jízdenek včetně konkrétních slev. Požaduje-li dopravce jméno cestujícího (případně další údaje, zejména údaje potřebné pro komunikaci s cestujícím, zvláště pro případ informace o změnách či zrušení spoje), je nutno zadat jméno konkrétního cestujícího, případně další požadované údaje. V případě nákupu bez registrace je nutno zadat e-mailovou adresu, na kterou bude e-jízdenka doručena. Zákazník vždy vyplní objednávkový formulář ve webovém rozhraní internetového obchodu poskytovatele. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o objednaném jízdním dokladu či související službě, výši ceny jízdního dokladu či související služby a způsobu její úhrady, informace ve smyslu § 1820 až 1840 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a vyjádření souhlasu se smluvními podmínkami pro zákazníky. Zákazník výslovně souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy o poskytování služeb, přičemž potvrzuje, že mu byly poskytnuty veškeré informace stanovené občanským zákoníkem (zejména ve smyslu § 1820 až 1840 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník). Náklady vzniklé zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy o poskytování služeb (např. náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory apod.) si hradí zákazník sám.

11. Při úhradě e-jízdenky (nebo jakékoli jiné platby prováděné prostřednictvím internetového systému) je zákazník přeměrován na jím zvolenou platební bránu. Poskytovatel se nikterak nedostává do styku s citlivými údaji internetového bankovníctví zákazníka (přihlašovací údaje) nebo platební (kreditní či debetní) karty zákazníka (zejména k číslu platební karty, jménu držitele, době platnosti karty a CVV kódu).

12. Platba kartou je zajištěna systémem 3D Secure či jiným obdobným systémem.

13. Po úspěšně provedené platbě vystaví poskytovatel e-jízdenku v elektronické podobě. Soubor e-jízdenky v příslušném formátu zašle poskytovatel zákazníkovi elektronickou poštou na adresu, kterou zákazník uvedl během nákupu (případně formou SMS nebo QR kódu, či jiným způsobem odpovídajícím konkrétnímu případu). Tento soubor si může zákazník zobrazit, vytisknout nebo uložit.

14. Bez předložení vytištěné e-jízdenky, je-li vyžadováno, a na vyzvání i dokladu potvrzujícího nárok na slevu (v případě, že byla uplatněna) nebude cestujícímu umožněn nástup do autobusu a e-jízdenka propadá bez náhrady. Pokud dopravce nepožaduje vytištění e-jízdenky, postačí se prokázat kódem e-jízdenky. Na tuto skutečnost je zákazník upozorněn v průběhu nákupu e-jízdenky a v e-mailu s e-jízdenkou.

15. Nákup e-jízdenek, nebo doplňkových či souvisejících služeb prostřednictvím internetového obchodu se provádí na internetovém portálu (internetových portálech) poskytovatele, prostřednictvím webového rozhraní.

16. Přiměřeně tyto podmínky platí i pro nákup jízdních dokladů nebo doplňkových či souvisejících služeb jiným způsobem než přes internetový obchod poskytovatele, například e-mailem, telefonicky nebo osobně (zejména v provozovně poskytovatele či obchodního zástupce).

17. Poskytovatel neodpovídá za způsob prodeje jízdních dokladů nebo doplňkových či souvisejících služeb prostřednictvím prodejců, ani za obsah jejich webových stránek, případně takových stránek, na které prodejci umísťují informace o jízdenkách a souvisejících službách, odkazy na internetové stránky poskytovatele a jiná sdělení.

18. Při nákupu e-jízdenky, případně při vyzvednutí rezervované jízdenky nebo nákupu jízdenky na provozovně je zákazník povinen zkontrolovat všechny údaje, zejména datum a čas odjezdu, vybraný spoj, cenu (případě e-mailovou adresu pro doručení). V případě jakýchkoli nesrovnalostí musí bez zbytečného odkladu po převzetí jízdenky požádat o storno jízdenky či o provedení adekvátních změn.

19. Poskytovatel nenes odpovědnost za případné škody vzniklé nepřevzetím, či vadným převzetím jízdního dokladu zákazníkem.

20. Cestujícímu nevzniká nárok na úhradu případných škod způsobených zpožděním nebo zrušením spoje, vyjma kompenzací, níže specifikovaných. Pokud cestující nepoužil jízdenku v autobusové přepravě proto, že příslušný spoj byl zrušen nebo opožděn z nástupní zastávky o více než 2 hodiny (nebo v případě nadměrného příjmu rezervací), má právo (viz Nařízení EP a Rady EU č.181/2011) na zajištění náhradní přepravy (přesměrování), nebo na vrácení jízdného v plné výši (cestujícímu musí být nabídnuta možnost rozhodnout se mezi pokračováním/přesměrováním do cílového místa při nejbližší příležitosti, nebo náhradou jízdného a případně bezplatnou zpáteční přepravou do původního místa odjezdu; pokud dopravce nenabídne cestujícímu možnost rozhodnutí, má cestující právo na náhradu škody ve výši 50% ceny jízdného tato musí být vyplacena do 1 měsíce od podání žádosti o náhradu);

21.1. Při rezervaci jízdenky si zákazník může vybrat přímý spoj (bez přestupu) a také jízdenku s organizovaným nebo neorganizovaným přestupem.

21.1.1. Jízdenka s organizovaným přestupem je druh jízdenky vystavené v rámci jedné rezervace s jízdenkami na spoje dvou nebo více dopravců, v rámci které dopravce, na jehož spoj cestující má přestoupit, čeká nacestujícího až do okamžiku nástupu do vozidla během odsouhlasené čekací doby (v každém případě individuálně), nebo pokud je dohodnutá čekací doba překročena, poskytuje právo využití jízdenky na jiném spoji stejného dopravce (s pozdějším časem odjezdu) nebo nabízí alternativní možnost cesty do cílové destinace na základě uvedené v zakoupené jízdence cestujícího.

21.1.2. V případě mimořádných situací u dopravce (zpoždění autobusu dopravce z důvodu zpoždění při přechodu hraničních kontrol nebo z technických důvodů apod.), kdy vozidlo, na které se přestupuje, nemůže čekat, bude cestujícímu nabídnut alternativní spoj do cílové destinace. V tomto případě si dopravce vyhrazuje právo nabídnout cestujícímu přestup na autobus jiného dopravce pokud na této trase není žádný autobus (cestující nemá možnost samostatně si zvolit dopravní prostředek), nebo cestujícímu kompenzovat uhrazenou za nevyužitou jízdenku částku pro samostatně zakoupení nové jízdenky.

21.1.3. V případě odmítnutí cestujícím využití náhradního způsobu dopravy, dopravce mu vrátí uhrazenou částku za nevyužitou jízdenku, čímž se zbaví veškeré odpovědnosti za přepravu cestujícího do cílového místa uvedeného v jízdence.

21.1.4. Pokud při rezervaci jízdenky s organizovaným přestupem některý z dopravců na trase spoj z toho či onoho důvodu zruší, objednávka se zruší v plném rozsahu a finanční prostředky se vrátí zákazníkovi pro rezervaci nové jízdenky .

21.2.1. Jízdenka s neorganizovaným přestupem je typ jízdenky, který je automaticky vybrán systémem náhodnou kombinací spojů dvou nebo více dopravců v rámci jedné rezervace, podle jejichž podmínek cestující samostatně sleduje a plně odpovídá za včasnost nástupu na další spoj/dopravní prostředek.

21.2.2. Tento typ jízdenky znamená, že trasa sestavená systémem, která se skládá ze dvou nebo více spojů, neobsahuje žádnou dohodu mezi dopravci a neukládá jim žádnou odpovědnost a povinnost čekat na cestujícího v případě zpoždění spojů nebo uhradit cestujícímu náklady, pokud navazující spoj na cestujícího nepočkal. V tomto případě je každý dopravce výhradně odpovědný za spoj, který provozuje.

21.2.3. Při vytváření rezervace na trase, sestavené s neorganizovaným přestupem nebo přestupy, nese cestující rizika spojená s možným zpožděním spojů před neorganizovaným přestupem na navazující spoj. Nároky na poskytnutí náhradní cesty nebo odškodnění se v takových případech neberou v úvahu.

21.3. Okolností vyšší moci.

21.3.1. U všech typů zakoupených jízdenek (s organizovaným přestupem nebo bez něj) nevzniká dopravcům odpovědnost za nesprávné plnění svých povinností, pokud k tomu došlo v důsledku okolností vyšší moci, které dopravce nemohl ovlivnit.

21.3.2. V případě okolností vyšší moci, které nastaly během provozování spoje a kvůli nimž

cestující nestihl přestoupit, se vrácení peněz za nevyužitou část objednávky provádí za všeobecných storno podmínek konkrétního dopravce, pokud se s ním nebude dohodnuto jinak.

21.4. Při jakémkoli typu přestupu je cestující výhradně zodpovědný za přeložení svých zavazadel do autobusu, ve kterém bude pokračovat v cestě.

Důležité! INFOTOUR SERVIS neodpovídá za případné zpoždění autobusů konkrétního dopravce při přechodu státních hranic, za poruchy vozidel během cesty a další mimořádné situací, které INFOTOUR SERVIS nemůže ovlivnit.

IV. Zadání a úhrada autobusové jízdenky rezervované s následující úhradou ve vozidle dopravci

1. Rezervace s následující úhradou dopravci znamená bezplatné, povinné a dočasné zablokování jízdenky (pokud je tato možnost dostupná pro konkrétní spoj) pro její následující úhradu ve vozidle dopravci. Při rezervaci je zákazník informován, že tuto rezervovanou jízdenku je nutné uhradit při nástupu do vozidla dopravci nebo rezervaci zrušit, v případě nesouhlasu s touto podmínkou. Zákazník provede rezervaci výběrem z možných spojů, které mu systém nabízí, v případě dostupných možností rezervace jízdenky s možností úhrady dopravci, po vyplnění údajů o výchozí a cílové stanici, o času a datu odjezdu.

2. Zarezervovanou jízdenku je možné uhradit na webových stránkách v pracovní době na kterémkoli prodejním místě *INFOTOUR SERVIS*, kde je realizován přímý prodej jízdenek, do okamžiku odjezdu spoje po uvedení čísla rezervace.

3. Zákazník se se všemi podmínkami rezervace a nákupu jízdenky seznámí na webových stránkách, a to i v průběhu procesu rezervace. Pokud zákazník některým podmínkám nerozumí, včetně podmínek storna jízdenky, musí zákazník upřesnit potřebné informace u poskytovatele.

4. Zákazník rezervací jízdenky potvrzuje svůj souhlas se Všeobecnými obchodními podmínkami, potvrzuje správnost zadání svých údajů, jakož i údajů o Cestujícím, seznámení se s informacemi zveřejněnými na webových stránkách poskytovatele, souhlasí s cenou jízdenky, která může zahrnovat servisní poplatek poskytovatele a další poplatky, a také potvrzuje souhlas se všemi náležitostmi, včetně jeho cesty: termíny cesty, dobou cesty atd.

5. Po provedení zákazníkem rezervace s úhradou jízdenky dopravci, poskytovatel zašle zákazníkovi na e-mailovou adresu uvedenou zákazníkem při rezervaci a dalšími dostupnými komunikačními kanály, například prostřednictvím SMS, Viber, Telegram, WhatsApp, informace o provedené rezervaci.

6. Rezervace jízdenky s následující úhradou ve vozidle dopravci je dostupná pro jednoho zákazníka / cestujícího z jednoho telefonního čísla. Při rezervaci je klientovi zaslána SMS zpráva s kódem pro ověření telefonního čísla zákazníka. Po ověření telefonního čísla obdrží zákazník/ cestující e-mail s odkazem na objednávku. Pro zadání další jízdenky s následující úhradou ve vozidle dopravci musí zákazník / cestující uhradit předchozí objednávku nebo předchozí objednávku zrušit.

7. Poskytovatel má právo jednostranně a bez upozornění zrušit rezervaci jízdenky v případě „dvojitě rezervace“ (více než jedna Rezervace pro konkrétního cestujícího na jeden spoj v jednom termínu).

8. V případě rezervace jízdenek s následující úhradou dopravci může 1 (jedna) objednávka obsahovat až 10 (deset) jízdenek v jednom směru a až 10 jízdenek v opačném směru.

9. Jízdenka, pokud si zákazník rezervuje jízdenku s následující úhradou dopravci, se vystavuje dopravcem poté, co zákazník / cestující uhradí v plné výši jízdenku formou platby dopravci v souladu s podmínkami a pravidly dopravce při nástupu do vozidla. Smlouva mezi zákazníkem/ cestujícím a dopravcem se považuje za uzavřenou okamžikem úhrady jízdenky v plné výši formou platby dopravci a vystavením jízdenky.

10. Konečná cena jízdenky, podléhající úhradě dopravci, rezervované prostřednictvím webových stránek, je uvedena při jejím nákupu a musí být uhrazená zákazníkem/cestujícím dopravci bankovní kartou nebo jinými dostupnými metody v souladu s podmínky a pravidly dopravce při nástupu do vozidla.

11. Povinnosti poskytovatele vyplývající ze smlouvy se považují za splněné okamžikem, kdy

zákazníku bude zaslána na e-mailovou adresu uvedenou zákazníkem při rezervaci, informace o provedené rezervaci.

12. Zákazník může kdykoliv před odjezdem vozidla dopravce, na jehož spoj byla jízdenka rezervována s následující úhradou dopravci, iniciovat vystavení a úhradu jízdenku v souladu s odst. III těchto Všeobecných obchodních podmínek.

13. Zákazník na sebe přebírá veškerá možná rizika (zadání nové rezervace jízdenky, změna ceny, podmínek dopravce) spojená s chybami a nepřesnostmi při poskytování svých osobních údajů nebo osobních údajů cestujícího při rezervaci jízdenky. Změny osobních údajů zákazníka nebo osobních údajů cestujícího při rezervaci jízdenky mohou vést ke změně přepravních podmínek, neboť pro změnu těchto údajů je nutné zrušit dříve rezervovanou jízdenku a zarezervovat jízdenku novou se správnými osobními údaji klienta nebo osobními údaji cestujícího, v souladu s podmínkami dopravce.

14. Zákazník / cestující je v případě odmítnutí cesty dle rezervované jízdenky povinen ji zrušit v dostatečném předstihu, aby bylo možné storno zpracovat a oznámit dopravci zrušení před odjezdem z místa odjezdů uvedeného na rezervované jízdence. Zákazník / cestující může provést tento úkon prostřednictvím webových stránek poskytovatele nebo prostřednictvím pracovníků call centra poskytovatele, zavoláním na telefonní číslo dostupné na webových stránkách poskytovatele. Poskytovatel, v případě zaznamenaného porušení pravidel rezervace s následující úhradou ve vozidle dopravci ze strany zákazníka / cestujícího, má právo omezit / zablokovat možnost zákazníka rezervovat jízdenku dle podmínek uvedených v tomto odstavci.

V. Vrácení jízdenky

1. Zákazník má právo ve lhůtě a za podmínek stanovených vždy pro konkrétní spoj již zakoupenou jízdenku vrátit. Podmínky pro vrácení jsou vždy stanoveny konkrétním dopravcem. Na jízdence je uvedena příslušná srážka a doba do odjezdu/odletu, do kdy lze jízdenku vrátit.

2. Tištěnou (formulářovou) jízdenku je možno vrátit pouze na prodejním místě přímého prodeje jízdenek; v případě potřeby se lze obrátit na službu zákaznické podpory (zákaznickou linku) poskytovatele.

3. Vrácená částka bude zákazníkovi vyplacena způsobem shodným se způsobem provedení platby zákazníkem; poskytovatel je taktéž oprávněn vrátit cenu v hotovosti, pokud se na tom se zákazníkem dohodl.

4. Poskytovatel je oprávněn požadovat od zákazníka, který iniciuje vrácení peněz, kopie dalších dokumentů a informací, zejména: udání důvodů vrácení peněz; doklady totožnosti (například cestovní pas), výpisy, osvědčení a další doklady potvrzující důvod vrácení peněz, jakož i poskytnutí bankovního výpisu pro řešení finančních záležitostí, s tímto spojených. Zákazník je plně a výlučně odpovědný za poskytnutí nezbytných dalších dokumentů a / nebo informací.

VI. Cena a platební podmínky

1. Cena za jízdní doklad je vždy stanovena v souladu s příslušným tarifem. Cena za doplňkové či související služby a/nebo zboží je cenou smluvní.

2. Cenu za jízdní doklad nebo doplňkové či související služby dle smlouvy o poskytování služeb zákazník může uhradit poskytovateli následujícími způsoby: a) v hotovosti (do pokladny) v provozovně prodejce (příp. obchodního zástupce); b) debetní nebo kreditní kartou prostřednictvím webového rozhraní přes zvolenou (zabezpečenou) platební bránu;

3. Veškeré bankovní či jiné poplatky či jiné obdobné platby, které zákazník hradí v souvislosti s platbou ceny a nejsou příjmem poskytovatele, jdou k tíži zákazníka.

4. V případě platby v hotovosti je cena splatná při převzetí jízdního dokladu nebo dokladu (potvrzení) o doplňkové či související službě. V případě bezhotovostní platby je cena splatná okamžikem doručení oznámení o výši ceny zákazníkovi, nebude-li výslovně dohodnuto jinak.

5. V případě bezhotovostní platby je zákazník povinen při úhradě ceny uvádět vždy variabilní symbol příslušné platby, byl-li mu sdělen či musí-li mu být znám. Není-li mu sdělen či znám, uvádí jako variabilní symbol číslo jízdenky nebo číslo rezervace (případně identifikační kód zákazníka,

byl-li zákazníkovi přidělen). V případě bezhotovostní platby je závazek zákazníka uhradit cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet poskytovatele.

6. Zákazník tímto bere na vědomí, že výši ceny může poskytovatel v odůvodněných případech až do jejího potvrzení zákazníkovi změnit; po potvrzení ceny zákazníkovi či uhrazení ceny zákazníkem není poskytovatel oprávněn cenu změnit; smlouva (rozumí se smlouva kupní, jejímž předmětem je jízdní doklad nebo doplňkové či související služby) se má za uzavřenou uhrazením ceny zákazníkem.

VII. Další práva a povinnosti účastníků

1. Poskytovatel neodpovídá za dopravce (třetí osoby), jejichž odpovědnost se řídí příslušnými přepravními řády a smluvními přepravními podmínkami (dopravců).

2. Zákazník bere na vědomí, že programové vybavení a další součásti tvořící webové rozhraní obchodu (včetně grafických prvků a fotografií) jsou chráněny autorským právem. Zákazník není oprávněn vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užít programové vybavení nebo další součásti tvořící webové rozhraní obchodu.

3. Zákazník není oprávněn při využívání webového rozhraní obchodu používat mechanismy, programové vybavení nebo jiné postupy, které by mohly mít negativní vliv na provoz webového rozhraní obchodu. Webové rozhraní obchodu je možné užívat jen v rozsahu, který není na úkor práv ostatních zákazníků poskytovatele a který je v souladu s jeho určením a umožňuje jeho řádné fungování.

4. Poskytovatel není ve vztahu k zákazníkovi vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník.

5. Poskytovatel nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do webové stránky nebo v důsledku užití webové stránky v rozporu s jejich určením.

6. Poskytovatel je oprávněn zasílat zákazníkovi reklamní a informační sdělení s využitím kontaktních údajů, které zákazník uvedl při registraci, s čímž zákazník souhlasí.

7. Znění těchto podmínek pro zákazníky může poskytovatel kdykoliv měnit či doplňovat. Vždy je však povinen aktuální znění bez zbytečného prodlení zveřejnit na svých internetových portálech. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění podmínek pro zákazníky.

8. Kterýkoli z účastníků je zbaven odpovědnosti vůči druhému účastníku, ani mu nemůže být dáváno za vinu porušení jeho povinností nebo nesplnění jeho závazků, pokud bylo toto porušení povinností nebo nesplnění závazků způsobeno vlivem nepředvídatelných a neodvratitelných událostí, zcela nezávislých na vůli dané strany. Za nepředvídatelné události nezávislé na vůli stran se považuje zásah vyšší moci, zejména v případech, kdy není v moci strany je ovlivnit nebo kdy nebyly touto stranou způsobeny, jako: výbuch, povodeň, vichřice, požár nebo nehoda/úraz; válka nebo hrozící válka nebo povstání; zákon, omezení, předpis, zákaz nebo jiné právně relevantní opatření vydané oprávněným orgánem (pokud takový zákaz nebo opatření nebylo zaviněno účastníkem nebo v souvislosti s jeho činností); embargo; stávka.

VIII. Ochrana osobních údajů

1. Ochrana osobních údajů zákazníka je zaručena důsledným dodržováním platné právní úpravy ochrany osobních údajů 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 volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen Nařízení GDPR).

2. Poskytovatel zpracovává osobní údaje zákazníků zcela v souladu s Nařízením GDPR a dbá na to, aby osobní údaje nebyly žádným způsobem zneužity.

3. Zásady ochrany osobních údajů, včetně práv zákazníků (subjektů údajů), jsou popsány v samostatné dokumentaci Zásady ochrany osobních údajů a v dalších dokumentech, se kterými je zákazník seznámen před předáním osobních údajů poskytovateli (správci údajů).

IX. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. Pokud se v případě sporu nedohodnou poskytovatel a zákazník na jeho smírném vyřešení sami, má zákazník, pokud je spotřebitelem, právo obrátit se s návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů příslušným orgánem, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2. Internetová stránka České obchodní inspekce je www.coi.cz; na internetové stránce České obchodní inspekce jsou uvedeny náležitosti návrhu, procesní postupy, podmínky a jiné související informace týkající se mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, jež upravuje zákon č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele.

X. Závěrečná ustanovení

1. Právní vztahy mezi poskytovatelem a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve specifických otázkách pak i zákonem č.111/1994 Sb., Zákon o silniční dopravě a vyhláškou Ministerstva dopravy a spojů ČR č. 175/2000 Sb. o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu.

2. Ke řešení případných sporů jsou (pokud nebude takový spor vyřešen smírně přímo účastníky nebo nebude řešen orgánem příslušným k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů) kompetentní věcně a místně příslušné soudy České republiky.