

# Všeobecné obchodní podmínky – Vodácký bus

## Preambule

Poskytovatel je společnost, která má zájem prodávat Uživateli službu na základě požadavku Uživatele a poskytovat mu s tím související služby, které mají k zajištění tohoto nákupu Uživateli pomoci. Uživatel má zájem nákup služby a s tím souvisejících služeb využít a s ohledem na uvedené jsou níže sjednány tyto Všeobecné podmínky.

## I. Definice

Pro účely VOP mají následující výrazy a fráze začínající velkým písmenem níže uvedený význam, pokud není v kontextu použito jinak:

- AZ - zákon č. 121/2000 Sb. autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů;
- Cena - cena za Služby, včetně dalších paušálních poplatků a další ceny, které je Uživatel povinen platit Poskytovateli, cena může být určena i formou předplatného; nestanoví-li Ceník nebo není-li na Webu stanovena u konkrétní Služby Cena, má se za to, že daná Služba je bezplatná;
- Ceník - ceník Služeb a dalších doplňkových služeb, včetně poplatků; Ceník vede a spravuje Poskytovatel a je k dispozici na dotázání. Ceny služeb jsou zpravidla dostupné jen jednotlivě na konkrétní dotaz při Vyhledání v katalogu, nebo jiném vyhledávači, nebo u partnerů.
- Cena Služby - je cena za Služby, která je platná v okamžiku přijetí Uživatelova požadavku na Vyhledání služby (při využití Služby Vyhledání nabídky, podání poptávky, nebo cena za Službu, kterou Uživatel zaplatí fakticky při Nákupu, Cena Služby může být odlišná v závislosti na aktuální nabídce, nebo ceníku.;
- IP adresa - jedinečná síťová adresa zařízení připojeného k síti definovaná číslem podle užitého standardu;
- IS - informační systém využívaný Poskytovatelem, který je dostupný na Webu, jehož prostřednictvím Poskytovatel poskytuje Služby a Nákup pro Uživatele;
- Jednorázová smlouva - je Smlouva uzavřená mezi Uživatelem a Poskytovatelem jednorázově bez nutnosti Registrace za podmínek VOP s tím, že Uživatel při uzavření Jednorázové smlouvy souhlasí s VOP a zároveň sděluje Poskytovateli své údaje nezbytné pro zajištění konkrétní Služby a/nebo Nákupu (případně další údaje) a zároveň souhlasí s tím, že na základě údajů poskytnutých Uživatelem Poskytovateli je Poskytovatel oprávněn evidovat Nákupní profil za Uživatele;
- Kredit - je hodnota vyjádřená v příslušné měně (zejména Kč), která je vedena na Uživatelském účtu a ze které lze platit Služby poskytované Poskytovatelem a při Nákupu Cenu Služby; Kredit jsou elektronické finanční prostředky Uživatele a nejsou zálohovou platbou na Služby, Nákup ani jakékoli jiné zboží či služby;
- Nákup - je nákup Služby Uživatelem od Poskytovatele prostřednictvím IS za Cenu Služby;
- Nákupní profil - je elektronický záznam Uživatele do systému Poskytovatele na Webu, a to vyplněním povinných údajů, zejména při

nákupu, jména, příjmení, e e-mailu. Slouží výhradně k zaslání dokladů o nákupu, provozních upozornění a řešení reklamací Uživatelé;

- NOZ - zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (pokud tento bude dále novelizován, má se za to, že pro daný vztah se tento použije v účinném znění, tedy ve znění pozdějších předpisů);
- Podmínky pro využití Služby - samostatné všeobecné, přepravní nebo jiné podmínky, které nejsou součástí VOP a kterými se řídí poskytování nebo využívání služeb uvedených v den sjednání a na informacích připojených ke smlouvě platných v den sjednání - objednání a uhrazení Ceny Služby.;
- Poskytovatel - poskytovatelem platformy a systému pro objednání služby je společnost Dinarica s.r.o. se sídlem Příčná 1892/4, Praha 1;
- Služby - jsou služby poskytované Poskytovatelem prostřednictvím Webu, které jsou blíže specifikovány v těchto VOP, jedná se zejména o Vyhledání spojení;
- Služby třetích stran - další služby, které jsou poskytovány prostřednictvím Služeb za podmínek stanovených v těchto VOP a ve speciálních podmínkách stanovených pro příslušnou službu, k jejichž poskytování je Poskytovatel oprávněn, resp. které jsou poskytovány subjekty odlišnými od Poskytovatele;
- Smlouva - Smlouva o poskytování Služeb (při využití Služby), resp. Kupní smlouva na Službu (při Nákupu) včetně veškerých příloh a dodatků, která je uzavíraná mezi Uživatelé a Poskytovatelem prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, zejména přes veřejnou síť Internet za podmínek stanovených těmito VOP; tato se uzavírá v rámci každé Služby objednané Uživatelé, resp. při každém Nákupu Uživatelé jako Jednorázová smlouva;
- Suspendace - zavedení technických prostředků Poskytovatele směřujících k omezení Služeb na straně Uživatelé při naplnění podmínek daných Smlouvou nebo těmito VOP, za zavedení těchto technických prostředků je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek stanovený v Ceníku; suspendováním Služeb není dotčeno právo Poskytovatele dále účtovat za Služby sjednanou Cenu, resp. Cenu Služby; technické prostředky používané v rámci Suspendace jsou zejména blokáce Nákupního profilu nebo omezení rozsahu poskytování Služeb co do jejich kvantity nebo kvality, nebo další způsoby uvedené na Webu nebo ve Smlouvě, v důsledku užití těchto prostředků mohou být Služby nepoužitelné (nejedná se však o faktické ukončení Smlouvy);
- Uživatel - fyzická nebo právnická osoba, která odebírá od Poskytovatele Služby za podmínek stanovenými těmito VOP a Smlouvou;
- VOP - tyto Všeobecné podmínky Poskytovatele;
- Web - internetové adresy Poskytovatele [www.vodackybus.cz](http://www.vodackybus.cz) a [www.vodackyaubus.cz](http://www.vodackyaubus.cz);
- Vyhledání služby - Služba, kde Uživatel jako příkazce uzavře s Poskytovatelem jako příkazníkem příkazní smlouvu ve smyslu § 2430 a násl. NOZ (tedy Smlouvu ve smyslu těchto VOP), na základě které Poskytovatel zjistí informaci (tedy na základě jednotlivého konkrétního požadavku Uživatelé) ze svých nebo veřejně dostupných zdrojů o Službách, Poskytovateli dostupných zdrojů informací nebo informací relevantních pro nákup Služby, resp. výběr vhodné Služby, a to pouze v

tom rozsahu, jak je Poskytovatel tyto informace schopen zajistit prostřednictvím IS (zejména se jedná o informace o cenách, spojích, jejich návaznosti druhu a typu služby, ke které se Služba vztahuje, dostupnosti Služby apod.).

## **2. Předmět VOP**

1. Tyto VOP stanovují vzájemná práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a Uživatelem, když Poskytovatel poskytuje na základě Smlouvy Uživateli Služby a umožňuje Uživateli Nákup a Uživatel se za to zavazuje platit sjednanou Cenu.
2. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu mohou být poskytovány Služby třetích stran.

## **3. Služby a Nákup**

1. Služby jsou poskytovány prostřednictvím IS veřejně Uživatelům
2. Jednotlivé Služby se považují každá za samostatnou Službu. Každý jednotlivý Nákup se považuje za samostatný Nákup.
3. Předmětem VOP ani Smlouvy není poskytování služeb, k jejichž využití Služby opravňují, či služeb na ně navázaných, ani žádná práva a povinnosti k Službám vázané, propojené, akcesorické, apod. Tyto jsou upraveny a řídí se Podmínkami pro využití Služby.

## **4. Vyhledání služby**

1. Uživatel prostřednictvím IS zadá vstupní informace, za pomoci kterých se Poskytovatel pokusí zjistit výstupní informaci, o které má Poskytovatel za to, že odpovídá zadání Uživatele. Tuto informaci zobrazí Poskytovatel v rámci svého IS Uživateli.
2. Takto se zejména Poskytovatel pokusí zjistit informace o službách spojených s přepravou osob, osobní přepravou a najímanou osobní přepravou.
3. Poskytovatel neodpovídá za správnost ani obsah zjištěných informací, čehož si je Uživatel vědom, a Uživatel se výslovně vůči Poskytovateli vzdává jakýchkoli nároků, včetně nároků budoucích plynoucích ze zajištěných informací nebo jejich nesprávnosti poskytnutých Poskytovatelem při Vyhledání spojení.

## **5. Nákup**

1. Uživatel prostřednictvím IS po Vyhledání spojení může provést Nákup.
2. Uživatel provede Nákup v rámci IS pomocí zde dostupné funkcionality. Za nákup Služby Uživatel zaplatí Poskytovateli Cenu. Cenu Uživatel uhradí platbou platební kartou přes platební bránu Poskytovatele nebo pověřené třetí strany – Bileto Clearing s.r.o., V mezihoří 2448/6, Praha 8;
3. Uživatel potvrdí v IS, že souhlasí s Nákupem a Cenou;
4. Po realizaci Nákupu zašle Poskytovatel Uživateli e-mailem nebo jiným vhodným způsobem, který si Uživatel v rámci IS zvolí, pokud IS toto umožní (jiná forma sdělení);

5. Poskytovatel si vyhrazuje právo Nákup neprovést v případě, že toto není možné z technických nebo jiných důvodů. V takovém případě vrátí prostředky Uživatele zpět na použitý platební prostředek.
6. Na Webu je stanoveno, pro které Služby lze provést Nákup. Takto zveřejněná informace má pouze orientační charakter a Poskytovatel je oprávněn tyto informace kdykoli změnit.

## **6. Služby třetích stran**

1. Služby třetích stran jsou služby poskytované třetími stranami; tyto se řídí jejich podmínkami (smluvními i zákonnými) a Poskytovatel za ně nenes odpovědnost v žádném rozsahu.

## **7. Společná ustanovení pro Služby a Nákup**

1. Uzavřením Smlouvy vždy Uživatel žádá, aby mu Služba byla výslovně poskytnuta bezodkladně, resp. Nákup byl proveden bezodkladně.
2. Uživatel nesmí při využití Služeb a/nebo Nákupu použít jakékoli automatizované prostředky či jiné technické prostředky, které by umožňovaly systematické nebo opakované využívání Služeb. V takovém případě Uživatel nese odpovědnost za veškerou škodu a újmu takovýmto jednáním způsobenou.
3. Poskytovatel je oprávněn na poskytování Služeb a/nebo Nákup uplatnit kdykoli Suspendaci, a to i bez předchozího upozornění Uživatele, pokud je to nezbytné k ochraně práv Poskytovatele nebo jiných třetích osob (včetně jiných Uživatelů) nebo pokud Uživatel jakýmkoli způsobem poruší tyto VOP nebo Smlouvu.
4. Poskytovatel výslovně upozorňuje Uživatele a Uživatel bere na vědomí, že služby spočívající v zajištění plateb a provoz platebních bran a portálů vykonávají pro Poskytovatele třetí osoby. Poskytovatel prohlašuje, že tyto osoby disponují náležitým oprávněním přijímat finanční prostředky od Uživatele a následně je poukazovat Poskytovateli. Oprávněné osoby a služby k přijímání finančních plnění za Poskytovatele jsou uvedeny na Webu.

## **8. Uzavření, platnost a účinnost Smlouvy**

1. Jednorázové smlouvy se uzavírají okamžikem potvrzení jednotlivé Služby a/nebo Nákupu na Webu a jsou uzavřeny do okamžiku realizace této jednotlivé Služby a/nebo Nákupu. Závazky ze Smluv plynoucí však trvají i po poskytnutí Služby a/nebo Nákupu, zejména zákaz systematického využívání Služeb a/nebo Nákupu.
2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího uzavření.
3. Od Smlouvy lze odstoupit ze zákonných důvodů nebo důvodů výslovně uvedených ve VOP. Odstoupení je účinné okamžikem jeho doručení druhé straně a smlouva se tímto ruší k okamžiku doručení oznámení o odstoupení (s účinky ex nunc).
4. Poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy či dodatku, jestliže Uživatel vstoupil do likvidace, bylo proti jeho osobě zahájeno a probíhá insolvenční řízení nebo návrh na zahájení insolvenčního řízení byl zamítnut pro nedostatek majetku (pokud některá z těchto skutečností

nastane v průběhu trvání Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn i bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy od smlouvy s okamžitou účinností odstoupit).

## 9. Cena za Služby a Cena Služby

1. Cena za Služby a Cena Služby je uvedena v Ceníku, není-li cena za Službu uvedena, má se za to, že je Služba bezplatná a nebo s cenou na vyžádání.
2. Cena Služby není cenou za Službu.
3. Poskytovatel je oprávněn kdykoli změnit Ceník. Cena se sjednává při uzavření jednotlivé Smlouvy na jednotlivou Službu.

## 10. Platební podmínky

1. Uživatel hradí Služby a Služby Poskytovateli za podmínek, které jsou stanoveny ve Smlouvě a VOP.
2. Vyúčtování zpoplatněných Služeb (souhrnný daňový doklad nebo jiný příslušný daňový doklad) k uhrazeným Službám a Službám a poplatkům bude dostupný v rámci Uživatelského účtu.
3. Daňový doklad za Služby bude vystaven elektronicky a Uživatel výslovně souhlasí s vystavením elektronického daňového dokladu.
4. Daňový dokladem za službu uvedenou na Služby (jejíž informace jsou uvedeny na Biletu), který byl obstarán při Nákupu, je přímo další Služby.
5. Uživatel poskytuje finanční prostředky Poskytovateli k Nákupu za podmínek, které jsou stanoveny ve Smlouvě a VOP.
6. Finanční prostředky vrácené z nezdařeného Nákupu jsou Uživateli vráceny vždy na použitou platební metodu. Takto jsou prostředky vráceny i v případě Jednorázové smlouvy, kdy je Uživateli zaslán odkaz, jak může svůj Nákup vytvořeného na základě této Jednorázové smlouvy zrušit.
7. Uživatel nesmí žádné své pohledávky za Poskytovatelem započítat, dát do zástavy (včetně zajišťovacího převodu) ani postoupit bez předchozího písemného souhlasu uděleného Poskytovatelem (takovéto právní jednání je neplatné).

## 11. Práva a povinnosti Uživatele

1. Uživatel je oprávněn využívat IS pouze pro svou vlastní potřebu a účel, tedy využít službu za účelem Nákupu a/nebo pro Nákup.
2. Uživatel je oprávněn obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele prostřednictvím IS, či jiným způsobem uvedeným na Webu.
3. Uživatel nesmí při využívání IS, zejména Služeb a/nebo Nákupu, jakýmkoliv způsobem zasahovat do IS a technologie Poskytovatele, zejména nesmí používat systémových příkazů, které by mohly změnit funkci nebo nastavení systému Poskytovatele nebo jakýmkoli způsobem systematicky a opakovaně využívaly systém Poskytovatele nebo by mohly komukoli způsobit újmu, dále zejména nesmí: používat programové řešení ovlivňující funkcionalitu nebo bezpečnost IS nebo Webu, popř. jakýmkoli způsobem porušující práva třetích osob, Poskytovatele nebo jež nejsou v souladu s právem České republiky nebo Evropských společenství, apod.

4. Uživatel není oprávněn poskytovat nebo zpřístupnit Služby a/nebo Nákup třetím osobám.
5. Uživatel je povinen průběžně sledovat novelizace VOP a Ceníku a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami těchto VOP a Ceníku.
6. Uživatel je povinen dodržovat při užívání Služeb platné a účinné právní předpisy České republiky a Evropského společenství, zejména AZ. Veškeré škody, které by takto Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly, je Uživatel povinen nahradit v plném rozsahu.

## **12. Práva a povinnosti Poskytovatele**

1. Poskytovatel má právo na Suspendaci při jakémkoli porušení podmínek stanovených Smlouvou nebo VOP nebo při jejich obcházení, zejména při jakémkoli systematickém a opakovaném využívání Služeb (popř. Nákupu), které může komukoli být k újmě, nebo porušení jakýchkoli právních předpisů, dobrých mravů, zásady slušnosti, apod.
2. V případě hrubého porušení těchto VOP nebo Smlouvy nebo platných a účinných právních předpisů může Poskytovatel zrušit Uživatelský účet a Kredit zde uložený může použít na náhradu škody a újmy takto způsobené včetně uvedení v předešlý stav.
3. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb nebo funkčnost Webu či přístup na něj na dobu nezbytně nutnou z důvodů údržby nebo opravy Webu, či IS nebo jiného důvodu na straně Poskytovatele nebo třetí osoby.
4. Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové údaje k Uživatelskému účtu (uživatelské jméno a heslo) z naléhavého technického nebo bezpečnostního důvodu i bez souhlasu Uživatele, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování Služeb a/nebo Nákupu. Takto změněné přístupové údaje (uživatelské jméno a heslo) Poskytovatel Uživateli oznámí bez zbytečného odkladu.
5. Z provozních nebo jiných důvodů může Poskytovatel změnit technické řešení Služby a/nebo Nákupu, pokud je to nutné k řádnému plnění Smlouvy.
6. Poskytovatel může informovat po dobu trvání Smlouvy Uživatele o svých nových Službách a/nebo Nákupu.
7. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit obsah Webu i IS bez předchozího oznámení.

## **13. Ochrana údajů a Cookies**

1. Pro účely tohoto článku o ochraně osobních údajů a cookies se za Uživatele považuje každý návštěvník Webu.
2. Poskytovatel může všechny podstatné informace týkající se Uživatelů, které uložil zejména jako elektronická data, užívat v souladu s právním řádem České republiky k účelům provozování Služeb, Nákupu a Služeb třetích stran, příp. dalších služeb.
3. Uživatel souhlasí se zpracováním svých osobních údajů Poskytovatelem poskytnutých mu v při uzavření Smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že tyto osobní údaje Uživatele bude zpracovávat za účelem poskytování Služeb, Nákupu, případně za účelem vymáhání práv Poskytovatele.

Zpracování probíhá automatizovaně i manuálním způsobem a podléhá fyzické i technické kontrole. Osobní údaje jsou od Uživatele získávány na základě Smlouvy. Uživatel poskytuje své osobní údaje dobrovolně. Veškerá data jsou ukládána v digitální formě. Data Poskytovatel zpracovává pouze v rozsahu nutném pro naplnění výše uvedených účelů a po dobu nutnou pro dosažení výše uvedených účelů, nejdéle však po dobu do jednoho roku od skončení trvání Smlouvy, nebo do úplného vypořádání práv a povinností ze Smlouvy, nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy či v souladu s nimi a dále k účelu, který Uživatel výslovně odsouhlasí (zejména jejich využití při marketingových a propagačních akcích, zasílání marketingových materiálů, případně poskytnutí třetím osobám za tímto účelem). Období, pro které Uživatel udělil svůj souhlas, končí písemným odvoláním ze strany Uživatele zaslaným na adresu sídla Poskytovatele. Část osobních údajů může Uživatel po přihlášení do systému Poskytovatele na Webu prohlížet, kontrolovat a měnit. Uzavřením Jednorázové smlouvy Uživatel stvrzuje pravdivost poskytnutých údajů, zejména pokud jde o specifikaci svých osobních a kontaktních údajů. Pokud se osobní údaje Uživatele změny nebo jsou nepřesné, je Uživatel povinen bez prodlení tyto aktualizovat nebo Poskytovatele o této skutečnosti neprodleně informovat. Uživatel je oprávněn kdykoli požádat o informace ohledně zpracování jeho osobních údajů, o provedení jakékoli změny, opravy nebo likvidace jeho osobních údajů, nebo se obrátit na Poskytovatele v případě, že se bude domnívat, že s jeho osobními údaji je nakládáno v rozporu se zákonem.

4. Pokud Uživatel navštíví Web, Poskytovatel může určité informace shromažďovat také automatickými prostředky, například s použitím souborů cookies a prostřednictvím metody clickstream. Informace, které tímto způsobem poskytovatel shromažďuje, zahrnují IP adresu, vlastnosti webového prohlížeče, vlastnosti zařízení, operační systém, jazyková nastavení, odkazující URL adresy, akce provedené na Webu a data a časy návštěvy Webu. "Cookie" je datový soubor, který webový server odesílá do počítače Uživatele nebo jiného zařízení připojeného k Internetu, aby bylo možné získat jedinečnou identifikaci webového prohlížeče Uživatele nebo do webového prohlížeče uložit různé informace a nastavení. Provozovatel využívá soubory cookie na Webu pro jeho vylepšení a poskytování Služeb a zajišťování funkčnosti Uživatelům. Soubory cookie jsou základem pro provádění transakcí nebo požadavku, který vzejde od Uživatelů. Mezi příklady patří zapamatování si informací, jak se Uživatel pohybuje stránkou za účelem usnadnění práce pro Uživatele a poskytnutí pokud možno vhodné nabídky Služeb a/nebo Nákupu. Tyto soubory cookie umožňují Webu zapamatovat si, jaké možnosti Uživatel zvolil, čímž mu zajišťuje větší funkčnost. Například funkční soubory cookie umožňují Webu zapamatovat si nastavení, které je pro Uživatele specifické, jako je výběr země a trvalý stav přihlášení v případě, že si ho Uživatel nastaví. Analytické soubory cookie Poskytovateli umožňují shromáždit data související s používáním Webu, včetně obsahu, na který Uživatel klikne při prohlížení Webu za účelem zlepšení výkonnosti a vzhledu Webu.

Tyto soubory cookie mohou být poskytnuty třetí straně, tj. poskytovateli analytických nástrojů, ale jsou používány pouze pro účely související s Webem. Cílené soubory cookie si pamatují informace týkající se Uživatelova využívání Webu, aby Poskytovatel Uživateli mohl poskytnout propagační a jiné zacílené informace na Webu.

5. Dále Poskytovatel může automatizovaně prostřednictvím metody clickstream získávat záznam obsahu, na který Uživatel kliká při prohlížení Webu. Poskytovatel může používat také webové analytické nástroje třetích stran, které shromažďují informace o aktivitách návštěvníků Webu. Pomocí svého prohlížeče může Uživatel zjistit, jakým způsobem bude upozorněn na příjem některých typů souborů cookies nebo jak lze některé typy souborů cookies omezit nebo zablokovat (zakázat). Internetové prohlížeče nabízí způsoby, jak omezit nebo zrušit soubory cookie. Poskytovatel upozorňuje Uživatele na to, že bez souborů cookies pravděpodobně nebude moci používat některé funkce Webu.

## **14. Odpovědnost za škodu a náhrada škody**

1. Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména pak NOZ a AZ.
2. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, válečné nebo teroristické události, ani za výpadky služby způsobené přerušením přívodu el. Energie.
3. Poskytovatel neodpovídá za služby poskytované dalšími subjekty, z jejich kvalitu, kvantitu ani jakékoli následky, ani za práva a povinnosti s těmito službami spojené, akcesorické, apod.
4. Poskytovatel neodpovídá za chování jednotlivých Uživatelů ani jejich způsob využívání Webu nebo IS, zejména takového, který není v souladu s těmito VOP či AZ, ani za škody a újmu takto vzniklou.
5. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé výpadky Webu, IS ani výpadky na straně Provozovatelů.
6. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli platby, transakce ani převody (uvedené zejména v čl. 11.9 VOP), které Uživatel realizuje, resp. za pomoci kterých nabíjí Kredit. Za tyto odpovídají provozovatelé těchto platebních (transakčních) služeb a portálů.
7. Poskytovatel neodpovídá za kvalitu, dostupnost a rozsah Služeb a/nebo Nákupu poskytovaných bezplatně. Z titulu takto poskytovaných Služeb a/nebo Nákupu nevzniká právo Uživatele na odstoupení od Smlouvy.
8. V případě, že bude nade vší pochybnost prokázáno, že Poskytovatel odpovídá za škodu (újmu), potom je odpovědnost Poskytovatele limitována do maximální výše Ceny za poskytnutou Službu, a pokud by tato limitace odpovědnosti do výše Ceny za poskytnutou Službu byla neplatnou, potom do výše Ceny Služby (zejména u nákupu).
9. Odpovědnost za služby vyplývající z Služby se řídí Podmínkami pro využití Služby.

## 15. Reklamacce a kompenzace

1. Uživatel je oprávněn reklamovat rozsah nebo kvalitu Služby a výši účtované Ceny.
2. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude Uživatel vyrozuměn o vyřízení reklamacce do 2 měsíců od dne jejího doručení.
3. Bude-li reklamacce týkající se rozsahu a kvality Služeb vyřízena kladně, má Uživatel nárok zejména na slevu z další poskytnuté Služby (nikoli však Ceny Služby), nebo na vrácení Kreditu za Službu, pokud Služba nebyla vůbec poskytnuta (nikoli však Kreditu za Cenu Služby).
4. Po Nákupu může Uživatel Službu reklamovat (zejména uplatnit práva z přepravní smlouvy nebo práva plynoucí ze zpoždění konkrétního spoje) u Poskytovatele za podmínek uvedených v Podmínkách pro využití Služby a umožňují-li to tyto podmínky, také jej za podmínek uvedených v Podmínkách pro využití Služby stornovat.
5. Poskytovatel může na Webu zveřejnit informace (podmínky), za kterých lze Služby stornovat, tedy zejména do jaké doby před poskytnutím služby, k jejímuž využití Služby opravňuje, a v jakém rozsahu je možno požadovat vrácení Kreditu, resp. jiné plnění. Takto zveřejněná informace má pouze orientační charakter a Poskytovatel je oprávněn tyto informace kdykoli změnit. Tyto informace se řídí Podmínkách pro využití Služby. Nad rámec Podmínek pro využití Služby může Poskytovatel nabídnout i další způsoby storna Služby.
6. Při kladném vyřízení reklamacce nebo storna, které bude znamenat vrácení části nebo celé Ceny za Službu, bude tato částka přičtena na Kredit, s čímž Uživatel souhlasí, nebude-li dohodnuto jinak.

## 16. Spotřebitelská ujednání

1. Spotřebitelem je Uživatel - fyzická osoba, která uzavře Smlouvu s Poskytovatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.
2. Ustanovení tohoto článku VOP se použijí v případě, že je Smlouva uzavřena distančním způsobem, tj. bez současné fyzické přítomnosti smluvní stran, nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele.
3. Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy (uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele) ve lhůtě 14 dní ode dne jejího uzavření, a to z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu. K odstoupení lze využít formulář, jehož aktuální znění je dostupné na Webu. Lhůta pro odstoupení se považuje za zachovanou i tehdy, pokud Spotřebitel v jejím průběhu odeslal Poskytovateli oznámení o tom, že od smlouvy odstupuje. Vzorové poučení o právu Spotřebitele odstoupit od smlouvy je přílohou těchto VOP, aktuální znění je dostupné na Webu.
4. Postupem popsaným v čl. 16.3 není možné odstoupit od smlouvy o provedení Nákupu, tj. od smlouvy o koupi Služby. Tato oblast je

upravena zvláštními právními předpisy, zejména vyhláškou o přepravním řádu, a dále Podmínkami pro využití Služby.

## **17. Řešení sporů a rozhodné právo**

1. Vztahy vyplývající z VOP a Smluv se řídí českým právem.
2. Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.
3. Jestliže strany nedojdou k řešení podle předchozího odstavce do třiceti dnů, mohou se kdykoliv obrátit na příslušný obecný soud.

## **18. Změny VOP a Ceníku**

1. Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat VOP nebo Ceník. Každá nová Smlouva se vždy uzavírá na základě platných a účinných VOP. Uživatel je povinen odsouhlasit znění VOP při uzavření Jednorázové smlouvy. Pro případ, že bude Uživateli umožněno pokračovat v užívání Služeb, resp. v realizaci nákupu po změně VOP bez jejich odsouhlasení, postupuje se podle čl. 18.2 těchto VOP.

## **19. Závěrečná ustanovení**

1. Tyto VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy.
2. Uživatel prohlašuje, že se seznámil s VOP před uzavřením Smlouvy, a VOP mu jsou známy ve smyslu ust. § 1751 odst. 1 NOZ.
3. Smluvní strany v souladu s § 1740 odst. 3 NOZ vylučují možnost přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou, takové přijetí je vždy považováno za novou nabídku.
4. Ujednání ve Smlouvě má přednost před ujednáním ve VOP, pokud by však jakékoli ujednání ve Smlouvě bylo neplatné nebo nevymahatelné, užije se ujednání VOP namísto tohoto ujednání ve Smlouvě.
5. Pokud Poskytovatel realizuje jakoukoli akci (zejména propagační, promoční nebo marketingovou akci), která má nebo bude mít vlastní podmínky, mají podmínky akce přednost před podmínkami v těchto VOP, pokud by však jakékoli ujednání z podmínek akce bylo neplatné nebo nevymahatelné, užije se ujednání VOP namísto tohoto ujednání z této konkrétní akce.
6. Pokud VOP hovoří o škodě, myslí se tímto újma včetně jednotlivých nároků, ze kterých se tato skládá ve smyslu NOZ.
7. Do platných VOP lze nahlížet na Webu.
8. Veškerá komunikace, zejména oznámení, výzvy, upomínky, obchodní sdělení, reklamní akce a další propagační zprávy budou strany zasílat zejména elektronicky, tj. prostřednictvím emailu nebo SMS nebo jiným vhodným způsobem.
9. Ukončením trvání Smlouvy nezanikají ta práva a povinnosti smluvních stran VOP, jež musí přetrvat až do jejich uspokojení, zejména pohledávky Poskytovatele za Uživatелеm a jiné závazky Uživatele, zejména sankční nároky Poskytovatele.
10. Pokud se některé ustanovení těchto VOP nebo Smlouvy ukáže jako neplatné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo VOP jako celku.

Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které bude co nejlépe odpovídat původnímu účelu.

11. Poskytovatel si vyhrazuje právo poskytování Služeb kdykoli omezit nebo bez náhrady ukončit, a to i bez předchozího upozornění.
12. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 22. 4. 2026.
13. Nedílnou součástí VOP tvoří tyto přílohy:
  - i. Příloha č. 1 Informace poskytované Spotřebiteli před uzavřením smlouvy prostředky komunikace na dálku nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele a Poučení o právu Spotřebitele na odstoupení od smlouvy
  - ii. Příloha č. 2 Formulář pro odstoupení od smlouvy uzavřené prostředky komunikace na dálku nebo mimo obchodní prostory Prodejce.

V Praze dne 23. 4. 2026

Platnost ode dne 23. 4. 2026