

PREPRAVNÝ PORIADOK

pre vykonávanie osobnej cestnej prepravy a taxislužby

Prepravný poriadok je vypracovaný v súlade s aktuálnou legislatívou a v nadväznosti na aplikáciu právnych predpisov, najmä:

- zákon NR SR č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave (§ 4)
- vyhláška Ministerstva dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR č.124/2012 Z.z., ktorou sa vykonáva zákon č. 56/2012 Z.z. o cestnej doprave
- zákon NR SR č. 8/2009 Z. z. o cestnej premávke (§ 420a), § 421a), § 427)
- zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (§§ 760 - 764)
- zákon č. 513/1991 Zb.Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (§ 374)
- zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa (Čl.3 písm. j)
- zákon SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

I. Úvodné ustanovenia

1.
Tento prepravný poriadok upravuje prepravné podmienky **BUONA VIA** potrebné na uzavretie prepravnej zmluvy v taxislužbe.
BUONA VIA je prepravná spoločnosť a cestovná agentúra, ktorú prevádzkuje spoločnosť MOAD s.r.o. so sídlom: Jesenná 6, 040 01 Košice; IČO: 48 189 308, DIČ: 2120083559 v postavení dopravcu (ďalej ako „doprovca“)
2.
Prepravný poriadok obsahuje a bližšie špecifikuje podmienky prepravy ako aj práva a povinnosti dopravcu a cestujúceho, zodpovednosť pri preprave osôb medzi dopravcom a osobami zúčastnenými na preprave. Neoddeliteľnou súčasťou Prepravného poriadku sú:
 - Cenník prepravných služieb a storno podmienky (Príloha 1)
 - Reklamačný poriadok (Príloha 2)
3.
Doprovca v rámci svojej podnikateľskej činnosti bude prepravovať
 - skupiny cestujúcich
 - individuálnych záujemcov
4.
Prepravný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1. júla 2015, ktorý je zároveň aj dňom jeho zverejnenia na www.buonavia.sk, ako i v sídle spoločnosti. Po jeho zverejnení je jeho obsah súčasťou každej zmluvy o preprave, upravujúc práva a povinnosti účastníkov prepravy. Dopravca má za to, že každý cestujúci sa s Prepravným poriadkom oboznámil a súhlasí s ním v plnom rozsahu.

II. Dôležité kontaktné a ďalšie údaje

- 2.1
Nositeľom koncesie na prepravu osôb je MOAD s.r.o., ktorá pre prepravu osôb a pre služby spojené s cestovnou agentúrou používa označenie **BUONA VIA**
- 2.2
Elektronické kontaktné údaje: **www.buonavia.sk** ; **buonavia@buonavia.sk**
- 2.3
Telefonický kontakt: **+421 902 68 28 36**
- 2.4
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s.
Číslo účtu: **5072969147/0900**
IBAN: **SK81 0900 0000 0050 7296 9147**
BIC: **GIBASKBX**

III.

Vymedzenie pojmov

Pre účely tohto Prepravného poriadku sa používajú najmä tieto pojmy:

TAXISLUŽBA

je podnikanie, predmetom ktorého je odplatné poskytovanie dopravných služieb verejnosti cestnými motorovými vozidlami, ktoré sú na tento účel typovo schválené;

DOPRAVCA

je prevádzkovateľ dopravnej spoločnosti - taxislužby odo dňa právoplatnosti koncesie, ktorá spoločnosť MOAD s. r. o. oprávňuje na poskytovanie prepravných služieb cestujúcim na základe zmluvy o preprave osôb; dopravcu pri preprave osôb zastupuje **VODIČ**;

CESTUJÚCI

je osoba prepravovaná v osobnej doprave, to znamená objednávatel' prepravy;

CESTOVNÉ

je zmluvná cena za prepravné služby poskytnuté na základe platne uzatvorenej zmluvy o preprave osôb s dopravcom;

MIMORIADNA SITUÁCIA POČAS PREPRAVY

je napríklad:

- dopravná nehoda vozidla BUONA VIA, prípadne dopravná nehoda iného vozidla, ak je posádka svedkom nehody
- požiar vozidla BUONA VIA
- porucha vozidla BUONA VIA
- neprejazdnosť cesty pri náhlej zmene počasia, nepredvídanej kalamite na ceste
- náhle ochorenie (úraz) cestujúceho, alebo vodiča počas prepravy
- neprispôsobivé chovanie cestujúceho, ktoré si vyžaduje zásah vodiča a iné

STORNO

je písomné odstúpenie od zmluvy o preprave osôb zaslané na adresu buonavia@buonavia.sk, na základe ktorého je zrušená záväzná rezervácia miesta na prepravu cestujúceho vo vozidle;

REKLAMUJÚCI

je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má postavenie spotrebiteľa podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“);

REKLAMÁCIA

je reklamujúcim uplatňované právo zo zodpovednosti za nedostatky služieb poskytovaných dopravcom podľa podmienok a lehôt dohodnutých v platne uzatvorenej zmluve o preprave osôb a platnom Prepravnom poriadku.

IV.

Zmluva o preprave osôb

4.1

Zmluva o preprave osôb (zmluvný vzťah medzi dopravcom a cestujúcim, ďalej len „zmluva“) vzniká na základe konania cestujúceho, ktorým dáva nepochybne najavo svoju vôľu a záujem uzavrieť zmluvu s dopravcom tým, že zašle mailom objednávku na prepravu a zároveň zaplatí dohodnuté cestovné na základe predchádzajúceho telefonického dohovoru. Tým zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil s Prepravným poriadkom a súhlasí s ním v plnom rozsahu. Dopravca potvrdí prijatie objednávky aj platby.

4.2

Objednávatel'/cestujúci uzatvorí zmluvu o preprave tým, že

- **zašle objednávku na prepravu elektronicky na: buonavia@buonavia.sk a zároveň**
- **uhradí dohodnuté cestovné na bankový účet dopravcu:**
Číslo účtu: **5072969147/0900**
IBAN: **SK81 0900 0000 0050 7296 9147**
BIC: **GIBASKBX**

Dopravca potvrdí objednávatel'ovi/cestujúcemu, že obdržal objednávku a zároveň aj platbu a tento moment sa má za to, že je uzatvorená zmluva o preprave.

Daňový doklad o úhrade poplatku odovzdá dopravca prostredníctvom vodiča cestujúcemu pri nástupe na prepravu.

4.3

Objednávateľ/cestujúci do objednávky uvedie najmä:

- meno a priezvisko osôb, ktoré sa prepravy zúčastnia
- telefonický aj mailový kontakt na prepravované osoby
- trvalé bydlisko a korešpondenčnú adresu prepravovaných osôb
- dátum a čas prepravy
- miesto nástupu a cieľ cesty
- ďalšie požiadavky na dopravcu (nadrozmerná batožina, zdravotné pomôcky, detská sedačka a podobne)
- číslo účtu, z ktorého bude uhrádzané cestovné

4.4

Bez úhrady cestovného nie je objednávka úplná a dopravca si vyhradzuje právo potvrdiť služby v danom termíne inému záujemcovi, ktorý splnil všetky podmienky zmluvy o preprave.

4.5

Cestujúcemu, ktorý za určené/dohodnuté cestovné použije dopravný prostriedok dopravcu vzniká zmluvou o preprave osôb právo, aby ho dopravca prepravil do miesta určenia uvedeného v zmluve.

4.6

Doprovca prepraví cestujúceho za predpokladu, že obidve zmluvné strany dodržia Prepravný poriadok.

4.7

Pred uskutočnením prepravy a uzavretím prepravnej zmluvy má cestujúci právo oboznámiť sa s platným cenníkom dopravcu na: www.buonavia.sk.

4.8

Zmluvné strany môžu dohodnúť zmenu dátumu a času prepravy. V prípade, že objednávateľ, alebo cestujúci nahlási zmenu menej ako 7 dní pred dohodnutým dátumom prepravy je dopravca oprávnený postupovať v zmysle storno podmienok, uvedených v Prílohe 1 tohto Prepravného poriadku.

V.

Práva a povinnosti zmluvných strán

5.1

Doprovca je povinný najmä:

- a) prevádzkovať osobnú cestnú dopravu v taxislužbe podľa prepravného poriadku;
- b) zabezpečiť zverejnenie a sprístupnenie aktuálneho znenia prepravného poriadku na web: www.buonavia.sk a na viditeľnom mieste v sídle spoločnosti;
- c) prepraviť každého cestujúceho, ktorý sa chce prepraviť do miesta určenia a zároveň ktorý je v mieste začatia prepravy v dojednanom čase pripravený nastúpiť do vozidla dopravcu. Pokiaľ cestujúci mešká s nastúpením do vozidla oproti dopravcom stanovenému času odchodu, zaniká povinnosť dopravcu vykonať prepravu podľa zmluvy o preprave. Z dôvodu zrušenia prepravy pre omeškanie cestujúceho podľa predchádzajúcej vety je dopravca oprávnený ponechať si už uhradené cestovné;
- d) prepravovať cestujúcich podľa platného cenníka taxislužby vrátane platných príplatkov za nadrozmernosť alebo nadpočetnosť batožiny (podľa platného Prepravného poriadku) a pri uskutočnení prepravy vydať cestujúcemu daňový doklad o zaplatení cestovného; v prípade prepravy skupiny cestujúcich môže zaslatať dopravca daňový doklad o zaplatení objednávateľovi prepravy aj vopred poštou;
- e) prepraviť cestujúceho len za podmienky, ak mu to umožňujú prepravné podmienky, najmä technický stav, obsaditeľnosť vozidla taxislužby podľa osvedčenia o evidencii a spôsobilosť vodiča a nebránia tomu príčiny, ktoré nemožno odvrátiť (napríklad nepriaznivé meteorologické podmienky). Prepravná povinnosť dopravcu zaniká, ak cestujúci nie je podľa Prepravného poriadku spôsobilý na prepravu;
- f) starať sa o bezpečnosť, pohodlie a pokojnú prepravu pasažierov a o prepravu ich batožiny;
- g) označiť každé prevádzkované vozidlo svojim obchodným menom;
- h) zabezpečiť technickú základňu vybavenú na prevádzku, údržbu, technickú kontrolu, parkovanie a garážovanie vozidiel a na starostlivosť o osádky vozidiel a o cestujúcich v rozsahu poskytovaných dopravných služieb;

- i) byť poistený pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkovaním osobnej cestnej dopravy v taxislužbe, cestujúcim a tretím osobám. Vozidlo musí mať platné poistenie PZP a havarijné poistenie vozidla;
- j) mať vo vozidle taxislužby na viditeľnom mieste preukaz vodiča;
- k) mať vo vozidle taxislužby kompletný cenník a umožniť cestujúcim na požiadanie nahliadnuť do neho;
- l) prevádzkovať taxislužbu s vozidlom, ktoré je uvedené v koncesii;
- m) zabezpečiť detskú autosedačku na prepravu detí, ak to objednávateľ uvedie vo svojej objednávke; autosedačka musí byť pevne pripútaná k sedadlu vozidla;
- n) v zmysle zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov zachovať mlčanlivosť o zistených osobných údajoch cestujúceho a tieto nezverejňovať a neprístupňovať tretím osobám s výnimkou ich použitia pri uplatnení si práv a nárokov voči cestujúcemu, o ktorých rozhoduje súd alebo iný orgán verejnej moci.

5.2

Dopravca je oprávnený najmä:

- a) požadovať od cestujúcich úhradu cestovného za vykonanie prepravy v súlade s príslušným cenníkom, alebo ďalšími zmluvnými dojednaniami vopred na svoj účet;
- b) prostredníctvom vodiča alebo zamestnanca povereného organizáciou prepravy pred začatím prepravy a počas nej dávať pokyny a príkazy cestujúcim za účelom dodržania prepravného poriadku, dohodnutej trasy, zaistenia ich bezpečnosti alebo bezpečnosti a plynulosti cestnej premávky. Cestujúci sú povinní ich uposlúchnuť;
- c) prostredníctvom vodiča taxislužby alebo inej oprávnenej osoby dopravcu odmietnuť prepravu cestujúceho a vylúčiť ho z prepravy, ak:
 - i. cestujúci odmietne preukázať sa dokladom o zaplatení
 - ii. správanie cestujúceho vzbudzuje obavu o bezpečnosť, život alebo zdravie vodiča alebo ostatných cestujúcich a ich majetok
 - iii. cestujúci znečisťuje alebo poškodzuje vozidlo dopravcu, alebo inak obťažuje ostatných cestujúcich a ich majetok
 - iv. cestujúci má v úmysle prepraviť batožinu alebo zvieru, ktorých preprava je podľa tohto prepravného poriadku vylúčená
 - v. cestujúci vo vozidle fajčí alebo konzumuje alkoholické nápoje alebo existuje podozrenie, že cestujúci je pod vplyvom alkoholu, návykových alebo psychotropných látok
 - vi. cestujúci svojím hlasovým prejavom, reprodukovaním hudby alebo iných zvukov alebo inými prejavmi pôsobí rušivo na vodiča alebo ostatných cestujúcich
 - vii. cestujúci akýmkoľvek iným spôsobom ohrozuje plynulosť alebo bezpečnosť dopravy, najmä vstupovaním do priestoru vodiča, nastupovaním alebo vystupovaním z vozidla mimo určenej zastávky alebo iným nevhodným konaním
 - viii. cestujúci napriek upozorneniu vodiča alebo inej oprávnenej osoby nerešpektuje akékoľvek ustanovenie tohto prepravného poriadku
 - ix. pre chorobu, užívanie návykových látok alebo z iných dôvodov môže byť cestujúcim a/alebo dopravcovi na ťarchu
- d) v prípadoch podľa bodu 2. písmeno c) je oprávnený prerušiť vykonávanú prepravu až do okamihu opustenia vozidla cestujúcim, ktorého konanie oprávňuje dopravcu odmietnuť jeho prepravu. Dopravca je v tomto prípade oprávnený vyložiť nežiaduceho cestujúceho na najbližšom možnom mieste (vrátane benzínovej stanice, či odpočívadla). Vylúčený z prepravy nemá nárok na náhradu cestovného za nevykonanú časť prepravy ani na vrátenie zaplateného cestovného. Ostatným cestujúcim nevzniká nárok na zľavu z cestovného;
- e) prostredníctvom vodiča zadržať cestovnú batožinu, ktorá podlieha spoplatneniu (batožina nad povolený limit) až do času vyrovnania dlžného poplatku;

5.3

Cestujúci má právo najmä:

- a) na bezpečnú, pohodlnú a pokojnú prepravu, na ktorú má platne uzatvorenú zmluvu o preprave osôb;
- b) na prepravu batožiny, podľa obmedzení v tomto prepravnom poriadku;
- c) žiadať pomoc pri nastupovaní a vystupovaní z vozidla, najmä ak ide o cestujúceho zdravotne ťažko postihnutého (v prípade cestujúceho s invalidným vozíkom je vodič povinný pomôcť cestujúcemu nastúpiť do vozidla a následne uložiť invalidný vozík do priestoru vozidla pre batožinu);
- d) požadovať informácie od posádky vozidla taxislužby týkajúce sa podmienok jeho prepravy;

- e) na vrátenie tej časti cestovného, na ktorej sa neuskutočnila preprava a to podľa ustanovení tohto Prepravného poriadku a jeho príloh;
- f) na prepravu príručnej batožiny, cestovnej batožiny, prípadne extra batožiny tým istým vozidlom, len ak to umožňujú prepravné podmienky. O využití tohto práva, resp. o inom špecifickom spôsobe prepravy osoby a/alebo jej batožiny je cestujúci povinný dopravcu informovať (odkonzultovať) vopred, najneskôr pri objednávaní prepravy;

5.4

Cestujúci je povinný najmä:

- a) dostaviť sa na miesto začatia prepravy včas pred odchodom vozidla;
- b) rešpektovať a dodržiavať pokyny a príkazy člena posádky vozidla, ktoré smerujú k zaisteniu bezpečnosti cestujúcich a plynulosti cestnej premávky;
- c) správať sa tak aby nenarúšal bezpečnú a pokojnú prepravu ostatných cestujúcich a neobťažoval ostatných cestujúcich a osádku;
- d) použiť bezpečnostný pás, ktorým je vybavené vozidlo, inak zodpovedá za škodu, ktorá tým dopravcovi vznikne;
- e) informovať dopravcu, že objednáva prepravu aj pre deti, ktoré potrebujú autosedačku;
- f) mať na zreteli, že minimálny čas na prestup pred odletom sú 2 hodiny. V prípade kratšieho času je prestup na vlastnú zodpovednosť cestujúceho;
- g) bezodkladne informovať dopravcu o tom, že na prepravu bude meškať z dôvodu meškania predchádzajúceho dopravcu, teda je ohrozené jeho včasné a riadne dostavenie sa do miesta na uskutočnenie prepravy. Informáciu zavolá cestujúci na telefónne číslo: +421 902 68 28 36. Cestujúci je zároveň povinný dopravcovi oznámiť predpokladaný skutočný čas príchodu na prepravu. Dopravca na základe oznámenia cestujúceho môže pozdržať uskutočnenie prepravy o dobu zodpovedajúcu oznámenému času príchodu, maximálne však o 30 minút, alebo dohodne s cestujúcim iné – náhradné riešenie, či náhradnú prepravu. Na zmenu prepravy podľa predchádzajúcej vety však cestujúci nemá právny nárok. V prípade ak cestujúci, ktorý ohlásil meškanie nepride na miesto začiatku jeho prepravy do 30 minút po plánovanom odchode, je vodič dopravcu oprávnený opustiť miesto odchodu a začať prepravu aj bez cestujúceho;
- h) uhradiť dopravcovi cestovné na základe uzavretej prepravnej zmluvy a podľa platného cenníka vopred prevodom na jeho bankový účet. V prípade, že cestujúci odmietne zaplatiť cestovné, toto je vymáhateľné súdnou cestou. Spor, ktorý na základe takéhoto konania pasažiera vznikne bude riešený v písomnom rozhodcovskom konaní podľa zákona č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov pred Rozhodcovským súdom (12.6). Zmluvné strany sa dohodli, že rozsudok o veci samej netreba odôvodniť a nie je ho možné preskúmať súdom z dôvodov pre ktoré je možné žiadať o obnovu konania. Účastníci oprávňujú rozhodcu rozhodnúť spor aj podľa zásad spravodlivosti. Cestujúci je povinný zaplatiť dopravcovi tiež zákonom určený úrok z omeškania;

5.5

Cestujúci počas prepravy nesmie:

- a) prihovárať sa vodičovi spôsobom, ktorý ohrozuje bezpečnosť prepravy;
- b) písať, spievať, hlučne sa správať, hrať na hudobnom nástroji a púšťať reprodukovanosú hudbu a reč bez súhlasu dopravcu (resp. osádky vozidla dopravcu);
- c) otvárať dvere a okná, vykláňať sa a vyhadzovať z okna odpadky a predmety;
- d) fajčiť v priestore vozidla;
- e) konzumovať nápoje, jesť (v priebehu cesty je po každých dvoch hodinách plánovaná cca 10 min. prestávka, ktorá je určená aj na tento účel);
- f) zdržiavať sa v priestore, ktorý je vyhradený pre vodiča a v priestore, ktorý je určený na vystupovanie a nastupovanie, ak to prekáža nerušenému vystupovaniu a nastupovaniu ostatných cestujúcich;
- g) nechať stáť, alebo kľáčať deti na sedadlách, pokiaľ by mohli znečistiť sedadlá;
- h) odkladať batožinu na sedadlo;
- i) svojvoľne nakladať/vykladať batožiny do kufra vozidla;

VI.

Zodpovednosť zmluvných strán

6.1

Za porušenie povinnosti taxislužby prepraviť podľa Prepravného poriadku cestujúceho riadne a včas zodpovedá dopravca podľa ustanovení §§ 763 - 764 Občianskeho zákonníka.

6.2

V prípade, že došlo k neodôvodnenému meškaniu alebo neuskutočneniu prepravy z viny dopravcu alebo vodiča taxislužby, je dopravca povinný nahradiť škodu vzniknutú cestujúcemu tým, že preprava nebola vykonaná včas, nasledovne:

- náhrada škody za omeškanie bude riešená pomernou zľavou na zaplatenom cestovnom,
- náhrada škody za neuskutočnenie prepravy bude riešená úhradou cestovného podľa cenníka taxislužby

6.3

Svojej zodpovednosti sa dopravca zbaví ak preukáže, že škode nemohol zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré od neho možno požadovať.

6.4

Cestujúci je povinný individuálne sa poistiť pred nástupom na prepravu. V prípade, že cestujúci nastúpi na prepravu bez poistenia, zrieka sa nároku na náhradu škody spôsobenej mu dopravcom (za ktoré nesie zodpovednosť dopravca), ktorá prevyšuje hodnotu uhradeného cestovného. Odporúčame cestujúcim cestovné poistenie s poistením storna objednanej služby.

VII.

Preprava batožín

7.1

Cestujúci môže prepravovať najviac 1 ks príručnej batožiny (max. rozmery 20x20x35 cm) a 1 ks cestovnej batožiny (max. rozmery 70x40x25 cm) do 25 kg v cene cestovného. Každú ďalšiu cestovnú batožinu alebo nadrozmernú batožinu prepraví dopravca podľa Cenníka na prepravu batožiny. Príručná batožina sa prepravuje v priestore pre cestujúcich, cestovná batožina sa prepravuje v zadnej časti vozidla v priestore na to určenom.

7.2

Objednávateľ musí pri objednávaní prepravy oznámiť dopravcovi prepravu nadrozmernej cestovnej batožiny, ako sú najmä barly, palice, kočíky, balíky, lyže, sane a iné veci, ktoré by mohli byť pri dopravnej nehode alebo prudkom pohybe osobného auta pre vodiča alebo pre cestujúceho nebezpečné. Takúto batožinu možno prepravovať iba v priestore pre cestovnú batožinu. Detský kočiar je možné uložiť do batožinového priestoru len vtedy, ak sa dá poskladať.

7.3

Váha a miera batožín je dopravcom zisťovaná podľa prevádzkových možností dopravcu odhadom, meraním a vážením. Ak nie je k dispozícii meradlo, rozhodujúci je odhad vodiča.

7.4

Premiestnenie batožiny k vozidlu a od vozidla vykonáva cestujúci.

7.5

Batožinu ukladá vodič tak, aby neohrozovala bezpečnosť cestujúcich a osádky, výkon služby vodiča a neobmedzovala nastupovanie a vystupovanie a nepoškodila vozidlo. Cestujúci je povinný poskytnúť pri vykladaní a ukladaní svojej batožiny primeranú pomoc (ak o ňu vodič požiada) a dodržiavať pokyny vodiča.

7.6

Cestujúci má povinnosť dohliadnuť, aby sa jeho batožina naložila a až následne zaujme vodičom stanovené miesto vo vozidle.

7.7

Vodič určí, či sa batožina prepraví ako príručná alebo ako cestovná batožina, (mimo priestoru pre cestujúcich). Cestujúci má právo vziať so sebou ako príručnú batožinu takú batožinu, ktorú môže podľa potreby držať v ruke alebo si ju v sede položiť na kolená. Príručná batožina cestujúceho nesmie svojimi rozmermi a obsahom obťažovať a obmedzovať okolitých cestujúcich nad mieru primeranú pomerom. V opačnom prípade dopravca neumožní prepravu batožiny. Dohľad nad príručnou batožinou umiestnenou vo vozidle (v priestore pre cestujúcich), a teda aj zodpovednosť za ňu v prípade jej odcudzenia nesie cestujúci.

7.8

Cestujúci je povinný upozorniť vodiča na osobitnú povahu batožiny, najmä na jej obsah a hodnotu a ak vyžaduje, aby sa s ňou určitým spôsobom zaobchádzalo alebo aby sa ukladala v určitej polohe. Týka sa to aj pomôcok pre zdravotne postihnuté osoby a invalidné vozíky.

7.9

Doprovca zodpovedá za škodu, ktorá vznikla na cestovnej batožine prepravovanej oddelene od cestujúceho v čase od prevzatia do jej vydania pri skončení prepravy cestujúceho. Ak bola škoda

spôsobená cestujúcim, chybou batožiny, jej obalu alebo balenia, osobitnou povahou batožiny alebo okolnosťou, ktorú dopravca nemohol odvrátiť alebo preto, že cestujúci neupozornil vodiča na potrebu osobitného nakladania s batožinou, dopravca za škodu nezodpovedá. Dopravca nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla na opustenej batožine.

7.10

Cestujúci ako batožinu nesmie na prepravu odovzdať:

- veci, preprava ktorých je zakázaná právnymi predpismi a taktiež tarifou dopravcu
- nebezpečné veci (horľavé, výbušné, prchavé a pod.)
- nabité zbrane, s výnimkou strelných zbraní príslušníkov ozbrojených síl a polície, pre prepravu ktorých platia osobitné predpisy
- veci, ktoré môžu ohroziť bezpečnosť prevádzky, poškodiť alebo znečistiť vozidlo alebo cestujúcich
- veci, ktoré svojím zápachom, odpudzujúcim vzhľadom a pod. by mohli byť cestujúcim na ťarchu
- batožiny, ktorých celková hmotnosť prevyšuje 50 kg a batožinu, ktorej hodnota presahuje 1 000,-€
- v cestovnej batožine šperky, ceniny, peniaze, elektroniku a osobné doklady.

VIII.

Preprava zvierat

Dopravca neprepravuje žiadne zvieratá.

IX.

Nájdenej zabudnutej príručnej batožiny a iných vecí

9.1

Dopravca nenesie zodpovednosť za veci zabudnuté vo vozidle počas prepravy a po jej skončení.

9.2

Pokiaľ vodič taxislužby po skončení prepravy v cieľovej zastávke nájde vo vozidle zabudnutú vec, je povinný túto odovzdať zodpovednému pracovníkovi dopravcu, ktorý ju zaeviduje a uskladní. Za obsah nájdenej batožiny dopravca nezodpovedá.

9.3

V prípade, že sa vlastník zabudnutej veci prihlási o jej vydanie do troch dní, táto sa mu vydá bez poplatku za uskladnenie. Po lehote troch dní má dopravca právo účtovať poplatok za uskladnenie a to 2,00 € za každý začatý deň skladovania až do doby, keď si cestujúci zabudnutú vec vyzdvihne.

9.4

Dopravca má právo žiadať od vlastníka zabudnutej veci, ktorý sa prihlási o jej vydanie alebo od osoby splnomocnenej k tomu jej majiteľom, popis veci, prípadne jej obsahu a až po spoločnom preskúmaní veci alebo jej obsahu bude zabudnutá vec odovzdaná vlastníkovi či splnomocnenej osobe. Pri odovzdávaní nájdenej veci je vlastník povinný preukázať sa preukazom totožnosti, ktorého číslo dopravca spolu s adresou a telefonickým kontaktom poznamená v príslušnej evidencii.

9.5

Pokiaľ je dopravcovi známa adresa a telefonický kontakt vlastníka zabudnutej veci, upovedomí ho o nájdení zabudnutej veci vo vozidle taxislužby na jeho náklady, ktoré vlastník veci je povinný uhradiť pri jej prevzatí.

9.6

Ak si vlastník veci nevyzdvihne, odovzdá ich dopravca podľa §135 ods. 1 Občianskeho zákonníka príslušnému štátnemu orgánu, ktorým je miestne príslušný obvodný úrad v sídle kraja, v ktorého územnom obvode sa zabudnutá vec nachádza. Ak sa vlastník veci neprihlási u príslušného štátneho orgánu do jedného roka po tom, čo mu bola zabudnutá vec odovzdaná, pripadá nájdená vec do vlastníctva štátu.

X.

Postup vodiča dopravcu pri mimoriadnej udalosti

10.1

Pokiaľ dôjde k dopravnej nehode dopravcu, je vodič vozidla povinný postarať sa (v medziach svojich schopností a možností), aby možné následky nehody boli obmedzené na čo najnižšiu mieru a nemohlo dôjsť k prípadnému ďalšiemu ohrozeniu osôb.

Vodič je povinný najmä:

- urobiť vhodné opatrenia k zaisteniu bezpečnosti cestnej premávky na mieste nehody
- poskytnúť podľa svojich možností prvú pomoc zraneným osobám a bezodkladne privolať záchrannú zdravotnú službu a ďalšie zložky integrovaného záchranného systému
- informovať všetkých cestujúcich primeraným spôsobom a formou o vzniknutej situácii
- urobiť vhodné opatrenia k zaisteniu bezpečnosti a zdravia cestujúcich a ochrany ich batožín
- ohlásiť dopravnú nehodu zodpovednému pracovníkovi dopravcu

Zodpovedný pracovník dopravcu sa bezodkladne postará o náhradnú prepravu cestujúcich ako aj ich batožín do cieľovej zastávky a urobí ďalšie opatrenia pre čo najrýchlejšie odstránenie následkov dopravnej nehody.

10.2

V prípade úrazu alebo náhleho ochorenia cestujúceho je vodič dopravcu povinný v medziach svojich schopností a možností poskytnúť prvú pomoc a dopraviť ho do najbližšieho zdravotníckeho zariadenia na ošetrovanie alebo privolať záchrannú zdravotnú službu. Zároveň dôvody prípadnej zmeny plánu cesty vodič dopravcu primeraným spôsobom a formou oznámi ostatným cestujúcim.

10.3

Pokiaľ dôjde počas prepravy vozidlom dopravcu k mimoriadnej udalosti pri ktorej sú ohrozené životy alebo zdravie cestujúcich alebo vodiča (živelná pohroma) tak, že vozidlo nemôže pokračovať po predpokladanej a dohodnutej trase, dopravca ich dopraví inou najbližšou trasou do ich cieľových zastávok, pokiaľ to prevádzkové pomery umožňujú. V prípade, že sa v preprave na dohodnutej trase v dôsledku mimoriadnej udalosti nedá pokračovať ani odklonením sa od trasy, cestujúci majú nárok na bezplatné vykonanie prepravy späť do východiskovej zastávky nástupného miesta.

10.4

V prípade vzniku mimoriadnej udalosti z dôvodu náhlej poruchy na vozidle dopravca je povinný bezodkladne zabezpečiť náhradnú dopravu.

10.5

V prípadoch mimoriadnych udalostí, kedy ich vznik a následky nevie a nemôže dopravca predpokladať a ovplyvniť, cestujúci nemá nárok na zľavu na cestovnom a dopravca nenesie zodpovednosť za prípadné zmeškanie následných spojení.

XI.

Zánik zmluvy o preprave osôb

11.1

Zmluvný vzťah zaniká:

- uskutočnením predmetu zmluvy – prepravou cestujúceho do dohodnutého cieľa
- odstúpením od zmluvy

11.2

Doprovca môže odstúpiť od zmluvy najmä ak:

- a) nemôže vykonať prepravu alebo ju nemôže vykonať za dojednaných podmienok. Dopravca je povinný o tom bez meškania upovedomiť cestujúceho. Ak cestujúcemu nevyhovujú dopravcom navrhnuté nové podmienky, je cestujúci oprávnený od zmluvy odstúpiť. V takom prípade dopravca vráti objednávateľovi plnú hodnotu cestovného lístka;
- b) nie sú cestujúcim splnené podmienky prepravnej zmluvy alebo ustanovenia Prepravného poriadku;

11.3

Vodič vozidla dopravcu môže odmietnuť vykonať prepravu alebo nedokončiť začatú prepravu, najmä ak:

- a) to neumožňuje technický stav a priepustnosť cesty alebo bezpečnosť a plynulosť cestnej premávky na trase prepravy, najmä v dôsledku poveternostných vplyvov, poškodenia pozemnej komunikácie alebo dopravnej nehody;
- b) cestujúci počas prepravy napriek upozorneniu vodiča vo vozidle taxislužby fajčí, konzumuje jedlo a nápoje, alebo na prednom sedadle manipuluje s príručnou batožinou, novinami, mapou alebo inou vecou, ktorou možno obmedziť výhľad vodiča alebo ohroziť vedenie vozidla taxislužby, alebo inak ohrozuje jeho bezpečnosť, znečisťuje interiér vozidla, bezdôvodne mení trasu a cieľ prepravy alebo inak vzbudzuje obavy o bezpečnosť, zdravie a život vodiča alebo ostatných cestujúcich;
- c) cestujúci má batožinu, ktorú vzhľadom na jej početnosť, veľkosť, hmotnosť alebo tvar nie je možné naraz prepraviť, alebo chce prepravovať zvieratá;

V uvedených prípadoch dopravca nenesie zodpovednosť za odmietnutého cestujúceho a nevracia zaplatené cestovné.

11.4

Cestujúci môže odstúpiť od zmluvy najmä ak:

- a) mu nevyhovujú dopravcom navrhnuté nové podmienky prepravy. V takomto prípade dopravca vráti cestujúcemu plnú sumu za cestovný lístok;
- b) stratí záujem o prepravu, aj bez udania dôvodu. Cestujúci je v takomto prípade povinný oznámiť túto skutočnosť dopravcovi telefonicky na číslo: +421 902 68 28 36 , alebo mailom: buonavia@buonavia.sk. V takomto prípade dopravca vráti cestujúcemu časť ceny cestovného lístka podľa storno podmienok uvedených v Prílohe 1 Prepravného poriadku;
- c) vodič dopravcu hrubo porušuje Prepravný poriadok, alebo nebezpečnou jazdou ohrozuje bezpečnosť cestujúcich. V takom prípade je potrebné postupovať podľa Reklamačného poriadku – Príloha 2 Prepravného poriadku.

XII.

Záverečné ustanovenia

12.1

Tento Prepravný poriadok je súčasťou zmluvy o preprave, pričom dopravca a cestujúci majú právo v písomnej zmluve upraviť práva a povinnosti odlišne ako sú upravené v Prepravnom poriadku.

12.2

Cestujúci uzavretím dohody o preprave zároveň prehlasuje, že ho dopravca oboznámil s právami a povinnosťami vyplývajúcimi zo zmluvy o preprave, ako aj s právami a povinnosťami vyplývajúcimi z Prepravného poriadku. Cestujúci zároveň prehlasuje, že zmluve a Prepravnému poriadku porozumel, je s ich obsahom uzrozumený a súhlasí s nimi v plnom rozsahu.

12.3

Pôsobnosť tohto Prepravného poriadku alebo jeho časti vo vzťahu k niektorým cestujúcim je možné vylúčiť iba písomnou dohodou cestujúceho a dopravcu. Platnosť ostatných ustanovení ostáva nedotknutá.

12.4

Doprovca je oprávnený meniť alebo dopĺňať Prepravný poriadok kedykoľvek, bez predchádzajúceho upozornenia. Dopravca bezodkladne zverejní nový, doplnený Prepravný poriadok na webovej stránke www.buonavia.sk a v priestoroch sídla spoločnosti.

12.5

Prepravný poriadok je vyhotovený v jazyku slovenskom, spravuje sa a vykladá podľa zákonov Slovenskej republiky.

12.6

Akékoľvek spory alebo nezhody pri jeho interpretácii budú riešené predovšetkým vzájomnou dohodou zmluvných strán. V prípade vzniknutých sporov súvisiacich so zmluvou o preprave osôb sa zmluvné strany dohodli, že sa obrátia na:

Rozhodcovský súd zriadený pri Slovenskej hospodárskej komore, s.r.o. Sídlo: Štúrova 19, 040 01 Košice; IČO: 36 577 928, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka: 14739/V („Rozhodcovský súd“) a budú rešpektovať jeho rozhodnutie.

12.7

Tento Prepravný poriadok bol schválený konateľom spoločnosti MOAD s.r.o. dňa 1. júla 2015, je zverejnený a zároveň účinný od 1. júla 2015.

PRÍLOHA 1

CENNÍK PREPRAVNÝCH SLUŽIEB STORNO PODMIENKY

I.

Cenník prepravných služieb

A. Cena za prepravu osôb:

1.

Cena prepravy je 0,80 €/km
Minimálne jazdné je 50 €.

2.

Stojné je 10 € za každú, aj začatú hodinu.

3.

V cene prepravy je občerstvenie pre každého cestujúceho: minerálka alebo iný nápoj z ponuky.

4.

Dopravca si vyhradzuje právo dohodnúť s objednávateľom/cestujúcim aj individuálne cenové podmienky.

5.

Dopravca si vyhradzuje právo ponúkať aj špeciálne ceny na prepravu formou „**Akcia**“. Platnosť, časové obmedzenie, cieľovú destináciu a ďalšie podmienky využitia špeciálnych cenových ponúk vyhlasuje dopravca. Cestujúci sú o špeciálnych cenových ponukách informovaní na internetovej stránke www.buonavia.sk a z reklamných a propagačných materiálov.

B. Cena za prepravu batožiny:

1.

V zmysle platného Prepravného poriadku môže cestujúci prepravovať najviac 1 ks príručnej batožiny (max. rozmery 20x20x35 cm) a 1 ks cestovnej batožiny (max. rozmery 70x40x25 cm) do 25 kg v cene cestovného. Každú ďalšiu cestovnú batožinu alebo nadrozmernú batožinu prepraví dopravca podľa nasledovných podmienok:

Nadpočetnosť = 10 €/ks, nadrozmerná batožina = 5 €/ks

2.

Cestovná batožina sa prepravuje v zadnej časti vozidla v priestore na to určenom.

3.

Cestujúci ako batožinu nesmie na prepravu odovzdať batožinu, ktorej celková hmotnosť prevyšuje 50 kg a batožinu, ktorej hodnota presahuje 1 000,-€.

II. Storno podmienky

1. Všeobecné ustanovenia

1.1

Prepravný poriadok v Prílohe 1 v časti Storno podmienky rozlišuje medzi zmenou a zrušením prepravy:

Zmena dátumu a času prepravy – tento režim storno podmienok sa uplatní za podmienky, že dopravca a objednávateľ/cestujúci dohodnú náhradný termín prepravy.

Zrušenie prepravy (odstúpenie od zmluvy) – tento režim storno podmienok sa uplatní za podmienky, že dopravca a cestujúci sa nedohodnú na náhradnom termíne prepravy.

1.2

Objednávateľ/cestujúci a dopravca si všetky zmeny vrátane zrušenia objednávky musia odsúhlasiť mailom (nie je postačujúca len informácia podaná telefonicky)!

1.3

Ak dopravca objednávateľovi/cestujúcemu mailom nepotvrdí jeho zmeny či zrušenie objednávky má sa za to, že dopravcoví neboli doručené!

2.

Zmena dátumu a času prepravy

2.1

Ak objednávateľ/cestujúci zmení **dátum prepravy viac ako 7 dní** pred dohodnutým dátumom, dopravca s ním dohodne nový dátum prepravy bez ďalších poplatkov.

2.2

Ak objednávateľ/cestujúci zmení **dátum prepravy 5 - 7 dní** pred dohodnutým dátumom, dopravca s ním dohodne nový dátum prepravy a zároveň objednávateľ/cestujúci uhradí aj doplatok 10% dohodnutej sumy ako poplatok za zmenu termínu.

2.3

Ak objednávateľ/cestujúci zmení **dátum prepravy 2 - 5 dní** pred dohodnutým dátumom, dopravca s ním dohodne nový dátum prepravy a zároveň objednávateľ/cestujúci uhradí aj doplatok 20% dohodnutej sumy ako poplatok za zmenu termínu.

2.4

Ak objednávateľ/cestujúci zmení **dátum prepravy menej ako 48 hodín** pred dohodnutým dátumom, dopravca s ním dohodne nový dátum prepravy a zároveň objednávateľ/cestujúci uhradí aj doplatok 100% dohodnutej sumy ako poplatok za zmenu termínu.

2.5

Ak objednávateľ, ktorý objednal prepravu len pre svoje potreby zmení čas nástupu na prepravu, prípadne čas návratu z cieľa a táto zmena je v rámci dohodnutého dňa prepravy, dopravca odsúhlasí tieto zmeny bez ďalších poplatkov.

2.6

Ak cestujúci, ktorý cestuje individuálne (a okrem neho sú prepravovaní aj ďalší individuálni cestujúci) zmení **náhle čas v rámci dohodnutého dňa prepravy** z dôvodu meškania predchádzajúceho dopravcu, je povinný o tejto skutočnosti bezodkladne informovať dopravcu na telefónne číslo: **+421 902 68 28 36**. Cestujúci je zároveň povinný dopravcovi oznámiť predpokladaný skutočný čas príchodu na prepravu. Dopravca na základe oznámenia cestujúceho môže pozdržať uskutočnenie prepravy o dobu zodpovedajúcu oznámenému času príchodu, maximálne však o 30 minút, alebo dohodne s cestujúcim iné – náhradné riešenie, či náhradnú prepravu. Na zmenu prepravy podľa predchádzajúcej vety však cestujúci nemá právny nárok. V prípade ak cestujúci, ktorý ohlási meškanie nepríde na miesto začiatku jeho prepravy do 30 minút po plánovanom odchode, je vodič dopravcu oprávnený opustiť miesto odchodu a začať prepravu aj bez cestujúceho.

2.7

Ak cestujúci, ktorý cestuje individuálne (a okrem neho sú prepravovaní aj ďalší individuálni cestujúci) zmení **vopred čas v rámci dohodnutého dňa prepravy**, alebo zmení dátum prepravy, vzťahujú sa na neho podmienky ako pri zrušení objednávky na prepravu (odstúpení od zmluvy o preprave).

2.8

Dopravca a objednávateľ/cestujúci si v prípade zmeny dátumu a času prepravy môžu dohodnúť aj individuálne storno podmienky a poplatky za zmenu termínu prepravy.

3.

Zrušenie prepravy (odstúpenie od zmluvy)

3.1

Zrušenie prepravy môže nastať zo strany objednávateľ/cestujúceho, alebo zo strany dopravcu.

3.2

Objednávateľ/cestujúci zruší prepravu oznámením dopravcovi mailom na : buonavia@buonavia.sk Dopravca musí potvrdiť prijatie mailu.

3.2

Ak objednávateľ/cestujúci **zruší prepravu viac ako 7 dní** pred dohodnutým dátumom, dopravca to akceptuje bez ďalších poplatkov.

3.3

Ak objednávateľ/cestujúci **zruší prepravu 5 - 7 dní** pred dohodnutým dátumom, dopravca vráti objednávateľovi/cestujúcemu 80% uhradenej sumy za prepravu, zvyšná suma je storno poplatok za zrušenie zmluvy.

3.4

Ak objednávateľ/cestujúci **zruší prepravu 2 - 5 dní** pred dohodnutým dátumom, dopravca vráti objednávateľovi/cestujúcemu 50% uhradenej sumy za prepravu, zvyšná suma je storno poplatok za zrušenie zmluvy.

3.5

Ak objednávateľ/cestujúci zruší prepravu **menej ako 48 hodín** pred dohodnutým dátumom, dopravca objednávateľovi/cestujúcemu sumu za prepravu nevráti.

3.6

Tieto podmienky sú záväzné pre objednávateľov skupinovej prepravy aj pre individuálnych cestujúcich.

3.7

Dopravca pri uhrádzaní vrátených poplatkov najprv odsúhlasí s objednávateľom/cestujúcim číslo účtu, na ktoré má byť poplatok vrátený, až následne poplatok vráti.

4.

Spoločné a záverečné ustanovenia

4.1

Dopravca si vyhradzuje právo zmeniť Cenník aj Storno podmienky najmä v prípade zmeny významných ekonomických, technických a právnych podmienok, ktoré majú vplyv na ceny služieb poskytovaných dopravcom.

4.2

Dopravca si vyhradzuje právo dohodnúť cenu za prepravu, ako aj storno podmienky aj individuálne.

4.3

Ceny za ostatné služby podľa Prepravného poriadku neupravené týmto Cenníkom sú predmetom dohody medzi dopravcom a objednávateľom/cestujúcim.

4.4

V prípade akýchkoľvek nezrovnalostí sa zmluvné strany budú riadiť ustanoveniami Prepravného poriadku a Reklamačným poriadkom. V ďalšom uprednostnia mimosúdne urovanie sporu.

4.5

Cenník prepravných služieb a Storno podmienky sú súčasťou Prepravného poriadku ako Príloha 1, účinnosť nadobúdajú dňom účinnosti Prepravného poriadku.

PRÍLOHA 2 REKLAMAČNÝ PORIADOK

1.

Všeobecné ustanovenia

1.1

Tento Reklamačný poriadok upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi objednávateľom/cestujúcim (ďalej len „reklamujúci“) a spoločnosťou MOAD s.r.o. (ďalej len „dopravca“), súvisiace s uplatňovaním reklamácií voči dopravcovi. Reklamujúci môže reklamovať všetky skutočnosti, ktoré súvisia s kvalitou služieb, ktoré dopravca poskytuje a garantuje v zmluvách a v Prepravnom poriadku.

1.2

Reklamačný poriadok upravuje najmä postupy a lehoty vybavovania reklamácií, náležitosti reklamácie a ďalšie súvisiace právne vzťahy.

2.

Postup pri vybavovaní reklamácie a lehoty vybavovania reklamácií

- a) reklamujúci je povinný uplatniť reklamáciu písomne na adresu sídla dopravcu.

Adresa sídla dopravcu:

MOAD s.r.o., Jesenná 6, 040 01 Košice, Slovensko;

- b) reklamujúci je povinný uplatniť práva a nároky vyplývajúce z tohto prepravného poriadku spôsobom podľa tohto reklamačného poriadku bez zbytočného odkladu, najneskôr do 6 mesiacov od vykonania prepravy. Reklamujúci má právo telefonicky alebo písomne sa informovať o priebehu vybavovania reklamácie;
- c) ak reklamujúci v lehote podľa predchádzajúceho bodu nepodá písomnú reklamáciu zistených nedostatkov dopravcovi, reklamujúcemu právo zo zodpovednosti za chyby dopravcu zaniká;
- d) reklamujúci je povinný dopravcovi poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti. Pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, dopravca nie je povinný vykonať ďalšie preverenie reklamácie a nie je povinný ďalej skúmať oprávnenosť reklamácie;
- e) pokiaľ nie je možné ihneď, v zložitom prípade najneskôr do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie, dopravca je oprávnený v rámci svojej právomoci vykonať ďalšie preverenie reklamácie a odborne ju posúdiť, pričom celkové vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Čas potrebný na opravu, resp. doplnenie náležitosti reklamácie reklamujúcim sa nezapočítava do lehoty potrebnej na rozhodnutie o vybavení reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má reklamujúci rovnaké práva ako pri neodstrániteľnej chybe, t.j. reklamujúci má právo od zmluvy odstúpiť, alebo na finančnú náhradu za nedostatky spôsobené v preprave.
- f) pri uplatnení reklamácie vydá dopravca reklamujúcemu potvrdenie o prevzatí reklamácie;
- g) dopravca o vybavení reklamácie vydá písomný doklad najneskôr do 15 dní odo dňa vybavenia; reklamácie. Písomný doklad vydá dopravca reklamujúcemu aj vtedy, ak reklamácii nevyhoví, resp. vyhoví len čiastočne. Dopravca nenesie zodpovednosť za nedoručenie odoslaného písomného dokladu o vybavení reklamácie na adresu uvedenú reklamujúcim.

3.

Náležitosti reklamácie

3.1

Reklamujúci je povinný

- a) uplatniť reklamáciu písomne
- b) v reklamácií určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať predložením právne relevantných dokladov (dôkazov), ktoré je reklamujúci povinný obstaráť na vlastné náklady
- c) uviesť návrh spôsobu nápravy, ktorý si voči dopravcovi uplatňuje

- d) uviesť svoje identifikačné údaje, presnú poštovú adresu, na ktorú žiada zaslať vybavenie reklamácie, telefónne číslo, mailový kontakt, názov svojho peňažného ústavu s uvedením čísla účtu pre prípad, že mu bude vyplácaná finančná náhrada
- e) súpis dokladov priložených k reklamácií a fotokópie predmetných dokladov. Medzi dokladmi musí byť predložený doklad o poskytnutí služby (cestovný lístok, batožinový lístok, faktúra, pokladničný doklad)
- f) dátum podania reklamácie
- g) podpis a odtlačok pečiatky (ak zápis v registri takúto formu vyžaduje) reklamujúceho.

3.2

Ak reklamáciu, z ktorej by vyplynuli možné finančné náhrady podáva jedna osoba v mene viacerých, je potrebné, aby sa k reklamácií doložilo splnomocnenie, v ktorom osoby oprávňujú reklamujúceho, aby konal v ich mene.

3.3

Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v predchádzajúcich bodoch, dopravca vyzve reklamujúceho, aby reklamáciu doplnil, resp. opravil v lehote nie dlhšej ako 7 pracovných dní od doručenia výzvy na odstránenie nedostatkov.

3.4

Kým reklamujúci neodstráni nedostatky svojej reklamácie, dopravca nie je povinný sa jeho reklamáciou zaoberať a skúmať oprávnenosť reklamácie. Ak reklamujúci v lehote určenej dopravcom odstráni nedostatky svojej reklamácie, od tohto momentu začínajú plynúť lehoty uvedené vyššie. V prípade ak si reklamujúci nesplní povinnosť (náležitosti reklamácie), dopravca nie je povinný vykonať ďalšie preverenie reklamácie, nie je povinný ďalej skúmať oprávnenosť reklamácie a reklamáciu zamietne.

4.

Neoprávnenosť a zamietnutie reklamácie

4.1

Neoprávnenou reklamáciou sa v zmysle tohto Prepravného poriadku a Reklamačného poriadku pri preprave rozumie reklamácia reklamujúceho, ktorý v čase udalosti:

- a) porušil predpisy dopravcu alebo zákony SR, alebo cieľového štátu
- b) bol pod vplyvom alkoholu alebo iných návykových látok
- c) nedostatky dopravcom poskytovanej služby si zaviniť sám
- d) ohrozoval ostatných cestujúcich vo vozidle
- e) fajčil, prípadne pil alkoholické nápoje v priestore vozidla
- f) poškodzoval vozidlo
- g) prepravoval vo svojej batožine veci alebo zvieratá, ktoré sú zakázané alebo odmietol preskúmanie batožiny
- h) prepravoval vo vozidle batožinu, na ktorej pre jej nespôsobilosť resp. osobitnú povahu vznikla škoda a reklamujúci na tieto skutočnosti dopredu neupozornil
- i) bol pre akékoľvek opodstatnené dôvody vylúčený z prepravy
- j) nerešpektoval pokyny oprávnenej osoby dopravcu.

4.2

Doprovca zamietne reklamáciu ak:

- a) nebola podaná oprávnenou osobou
- b) reklamácia nebola podaná v čase a v súlade s týmto Prepravným poriadkom a Reklamačným poriadkom
- c) vo veci bolo začaté súdne, resp. rozhodcovské konanie, alebo vo veci príslušným orgánom už bolo právoplatne rozhodnuté
- d) škoda vznikla následkom živelnej pohromy alebo mimoriadnej udalosti, za ktorú dopravca nenesie zodpovednosť
- e) nákup služby nebol preukázaný
- f) reklamáciu na službu reklamujúci uplatňuje po uplynutí lehôt stanovených v tomto Reklamačnom poriadku.

4.3

Neoprávnenosť a zamietnutie reklamácie oznámi dopravca reklamujúcemu písomne na adresu uvedenú v jeho písomnej reklamácií. V prípade nesúhlasu reklamujúceho s vybavením reklamácie má reklamujúci právo uplatniť svoje požiadavky v písomnom rozhodcovskom konaní podľa zákona č.

244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov pred Rozhodcovským súdom (12.6 Prepravného poriadku).

5.

Spoločné a záverečné ustanovenia

5.1

Právne vzťahy medzi dopravcom a reklamujúcim, výslovne neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.

5.2

Spory, ktoré môžu vzniknúť medzi zmluvnými stranami pri vybavovaní a uplatňovaní reklamácie, budú riešené v prvom rade mimosúdnou cestou. Ak napriek tomu nedôjde k dohode, spor, ktorý vznikne bude riešený v písomnom rozhodcovskom konaní podľa zákona č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov pred Rozhodcovským súdom (12.6 Prepravného poriadku). Zmluvné strany sa dohodli, že rozsudok o veci samej netreba odôvodniť a nie je ho možné preskúmať súdom z dôvodov pre ktoré je možné žiadať o obnovu konania. Účastníci oprávňujú rozhodcu rozhodnúť spor aj podľa zásad spravodlivosti.

5.3

Reklamačný poriadok je súčasťou Prepravného poriadku ako Príloha 2, účinnosť nadobúda dňom účinnosti Prepravného poriadku a dopravca si vyhradzuje právo meniť, upravovať a dopĺňať Reklamačný poriadok.