

Všeobecné obchodní podmínky

Abacie Guest Services s.r.o.

Abacie Guest Services s.r.o.

B. Martinů 1884/1, 741 01 Nový Jičín

IČO: 07428952

Tel.: 556 770 711

Společnost je zapsaná v obchodním rejstříku pod spisovou značkou C 75764 vedenou u Krajského soudu v Ostravě.

Dále jen „dopravce“.

Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují práva a povinnosti mezi dopravcem a zákazníkem při objednání a poskytnutí přepravních služeb.

Zákazník, který objedná služby společnosti Abacie Guest Services s.r.o. prostřednictvím online formuláře, e-mailu nebo telefonicky, potvrzuje, že se s těmito obchodními podmínkami seznámil, porozuměl jim a souhlasí s nimi. Souhlas zákazníka potvrzuje zejména odesláním objednávky, potvrzením objednávky nebo podpisem smlouvy.

1. Objednání služby a vznik smluvního vztahu

Každá přepravní služba musí být objednána předem, a to jedním z následujících způsobů:

- prostřednictvím formuláře na webových stránkách dopravce,
- e-mailem,
- telefonicky.

V případě telefonické objednávky je zákazník povinen objednávku následně potvrdit elektronickou formou, zejména e-mailem, nebo jiným elektronickým komunikačním prostředkem odsouhlaseným dopravcem.

Smluvní vztah mezi dopravcem a zákazníkem vzniká potvrzením závazné objednávky ze strany dopravce. Potvrzení objednávky může být provedeno e-mailem, telefonicky, SMS zprávou nebo jiným dohodnutým způsobem.

Zákazník souhlasí s využíváním elektronických komunikačních prostředků při uzavírání smlouvy a při komunikaci s dopravcem. Elektronická zpráva se považuje za doručenou okamžikem jejího prokazatelného odeslání na kontaktní údaje uvedené zákazníkem.

Zákazník odpovídá za správnost a úplnost údajů uvedených při objednávce přepravy, zejména adresy, telefonního čísla, e-mailové adresy, čísla letu, terminálu a včasného oznámení změn. Dopravce nenese odpovědnost za škody, zpoždění nebo jiné komplikace vzniklé v důsledku nesprávných, neúplných nebo opožděně oznámených údajů.

2. Cena a způsob platby

Za přepravní služby lze platit:

- v hotovosti,
- platební kartou přímo u řidiče,
- bankovním převodem po předchozí domluvě s dopravcem.

V případě platby v cizí měně je rozhodným směnným kurzem kurz platný v den využití služby.

Dopravce nebo jeho zástupce, zejména řidič, vystaví zákazníkovi na každou platbu řádný doklad.

3. Změna rezervace, trasy a čekací doba

Změna termínu, času nebo místa přepravy je možná pouze po předchozí dohodě s dopravcem a dle aktuální dostupnosti vozidel.

Dopravce poskytuje bezplatnou čekací dobu v délce 30 minut od sjednaného času přistavení vozidla. U letištních transferů se čekací doba počítá od skutečného času přistání letu, pokud není předem dohodnuto jinak.

Po uplynutí bezplatné čekací doby může být účtován poplatek za čekání dle aktuálního ceníku, případně může být přeprava považována za „No Show“.

Pokud zákazník během přepravy požaduje změnu trasy, další zastávky, prodloužení čekací doby nebo změnu cílového místa, má dopravce právo upravit konečnou cenu přepravy, účtovat dodatečné kilometry a účtovat čas čekání dle aktuálního ceníku.

Dopravce si vyhrazuje právo změnu trasy odmítnout, pokud by byla v rozporu s dopravními předpisy, ohrozila bezpečnost přepravy nebo výrazně narušila další plánované přepravy.

4. Zrušení rezervace zákazníkem, storno poplatky a No Show

Rezervaci je možné zrušit telefonicky nebo e-mailem. Telefonické oznámení o zrušení rezervace se považuje pouze za informativní a nenahrazuje řádné elektronické zrušení rezervace. Za okamžik zrušení rezervace se považuje okamžik doručení elektronické zprávy dopravci.

V případě zrušení rezervace zákazníkem je dopravce oprávněn účtovat storno poplatky dle níže uvedených podmínek:

Čas zrušení rezervace	Storno poplatek
Více než 48 hodin před přepravou	Zdarma
24–48 hodin před přepravou	50 % z ceny přepravy
Méně než 24 hodin před přepravou	100 % z ceny přepravy
No Show	100 % z ceny přepravy

Za „No Show“ se považuje zejména situace, kdy zákazník není přítomen na sjednaném místě a ve sjednaném čase, není dostupný na uvedeném telefonním čísle, neinformuje dopravce o svém zpoždění nebo odmítne přepravu po příjezdu vozidla. V takovém případě vzniká dopravci nárok na úhradu 100 % ceny objednané přepravy.

5. Dopravní situace, čas příjezdu a zrušení přepravy dopravcem

Doprovce se zavazuje vynaložit veškeré přiměřené úsilí k tomu, aby byla přeprava provedena v dohodnutém čase a řádným způsobem.

Zákazník bere na vědomí, že přesný čas příjezdu vozidla nebo čas dojezdu do cílového místa může být ovlivněn okolnostmi, které dopravce nemůže vždy předvídat ani ovlivnit. Jedná se zejména o dopravní nehody, dopravní kolony, uzavírky, objízdky nebo omezení provozu, nepříznivé povětrnostní podmínky, technické závady, zásahy orgánů veřejné moci a jiné mimořádné nebo nepředvídatelné provozní okolnosti.

V případě vzniku takových okolností není dopravce schopen garantovat přesný čas příjezdu vozidla ani přesný čas dojezdu do cílového místa. Dopravce neodpovídá za zpoždění způsobené okolnostmi, které nemohl rozumně předvídat, odvrátit ani ovlivnit.

Dopravce rovněž neodpovídá za náklady, škody nebo jiné újmy vzniklé zákazníkovi v důsledku takového zpoždění, zejména za náklady spojené se zmeškáním navazující dopravy, letu, vlakového nebo autobusového spoje, obchodní schůzky, ubytování, kulturní, společenské nebo jiné navazující služby. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva zákazníka vyplývající z obecně závazných právních předpisů, zejména práva spotřebitele, která nelze smluvně vyloučit ani omezit.

Dopravce si vyhrazuje právo objednávku zrušit zejména v případě technické poruchy vozidla, dopravní nehody, nepříznivých povětrnostních podmínek, vyšší moci nebo ohrožení bezpečnosti řidiče, zákazníka či vozidla. V takové situaci bude zákazníkovi dle možností nabídnut náhradní termín, náhradní vozidlo nebo jiné vhodné řešení.

6. Pravidla chování, zavazadla a bezpečnost přepravy dětí

Zákazník i přepravované osoby jsou povinny během přepravy chovat se tak, aby neohrožovali bezpečnost přepravy, neobtěžovali řidiče, nepoškozovali vozidlo a neomezovali ostatní přepravované osoby.

Ve vozidle je zakázáno zejména kouřit, včetně elektronických cigaret, konzumovat omamné nebo psychotropní látky, poškozovat vybavení vozidla a chovat se agresivně nebo vulgárně.

Dopravce nebo řidič je oprávněn odmítnout přepravu nebo přepravu okamžitě ukončit, pokud zákazník nebo přepravované osoby jsou pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek, ohrožují bezpečnost přepravy, poškozují vozidlo nebo se chovají agresivně či nevhodně. V takovém případě nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení ceny přepravy.

Zákazník odpovídá za svá zavazadla a osobní věci po celou dobu přepravy. Dopravce neodpovídá za ztrátu, poškození, odcizení ani zapomenutí věcí ponechaných ve vozidle. Zákazník je povinen při ukončení přepravy zkontrolovat, zda si odnesl všechny své osobní věci a zavazadla.

Přeprava nadměrných, nebezpečných nebo jinak nevhodných zavazadel je možná pouze po předchozí dohodě s dopravcem.

Požadavek na dětskou sedačku nebo podsedač musí zákazník oznámit při objednávce přepravy. Zákazník odpovídá za správnost poskytnutých údajů, zejména věku dítěte, hmotnosti dítěte a počtu přepravovaných dětí. Pokud zákazník potřebu dětské sedačky předem neoznámí, dopravce není povinen přepravu dítěte umožnit.

7. Znečištění vozidla a odpovědnost za škodu

Zákazník odpovídá za veškerou škodu a znečištění vozidla způsobené svým jednáním nebo jednáním přepravovaných osob během přepravy.

V případě mimořádného znečištění interiéru vozidla, zejména v důsledku zvratků, rozlitých nápojů, bláta, poškození čalounění nebo silného znečištění oděvem či zavazadly, je dopravce oprávněn požadovat úhradu nákladů na čištění, náhradu vzniklé škody a případně náhradu ušlého zisku za dobu odstavení vozidla z provozu.

Zákazník je povinen uhradit zejména škody způsobené úmyslně nebo z nedbalosti, poškození interiéru nebo exteriéru vozidla, poškození vybavení vozidla a náklady vzniklé v důsledku nevhodného chování během přepravy. Výše náhrady bude stanovena dle skutečných nákladů na vyčištění, opravu vozidla nebo odstranění vzniklé škody.

8. Reklamace služeb

Zákazník je oprávněn reklamovat vady poskytnuté přepravní služby bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději však do 7 dnů ode dne poskytnutí přepravy.

Reklamací lze uplatnit e-mailem na adresu dopravce nebo písemně na adresu sídla dopravce. Reklamace musí obsahovat zejména identifikaci zákazníka, datum a čas přepravy, popis reklamované skutečnosti a případné důkazní materiály.

Doprovce se zavazuje reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího doručení.

Je-li zákazníkem spotřebitel, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu prostřednictvím České obchodní inspekce: www.coi.cz.

9. Ochrana osobních údajů

Doprovce zpracovává osobní údaje zákazníků v rozsahu nezbytném pro vyřízení objednávky, poskytování přepravních služeb, komunikaci se zákazníkem a plnění zákonných povinností.

Zpracovávané údaje mohou zahrnovat zejména jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailovou adresu, nástupní a cílovou adresu a informace o letu nebo jiné přepravě.

Osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů. Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“ zveřejněném na webových stránkách dopravce.

10. Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem jejich zveřejnění.

Doprovce si vyhrazuje právo tyto obchodní podmínky měnit nebo doplňovat. Aktuální znění obchodních podmínek je zveřejněno na webových stránkách dopravce nebo je k dispozici na vyžádání.