

Karel Rezner se sídlem Kubalova 369/2, 700 30 Ostrava - Výškovice, IČ 65871146, provozovna Frýdecká 708/462, 719 00 Ostrava- Kunčice zapsaný na příslušném úřadu podle § 71 odst. 2 živnostenského zákona v živnostenském restříku: Magistrát města Ostravy provozující webové stránky www.krezner.cz (dále jen Webové stránky) vydává v souladu s ust. § 1751 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění tyto:

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP)

1. Smluvní strany a rozsah platnosti:

I. **Podnikatel** – přepravce přepravy, který zajišťuje přepravu a další služby na základě těchto VOP pro Zákazníka, a to prostřednictvím samotného podnikatele případně zaměstnancem podnikatele. Všechny přepravní služby jsou poskytovány registrovanými vozy taxi bez taxamtru dle zákona č. 111/1994 Sb., novela 115/2020 Sb. s účinností od 1. 7. 2020 o silniční dopravě, dle § 21 na základě předchozí písemné smlouvy, případně objednávky provedené elektronickými prostředky. Nově je možno písemnou smlouvu o přepravě uzavírat i bezprostředně před přepravou či ve vozidle.

II. **Zákazník** – právnická nebo fyzická osoba, které pro sebe či třetí osobu využívá služeb Podnikatele na základě Objednávky či Smlouvy, po souhlasu s těmito VOP s tím, že odesláním či předáním Objednávky nebo uzavřením Smlouvy deklaruje výslovný souhlas s těmito VOP, na které Objednávka či Smlouva odkazuje. Zákazník, který s těmito VOP nesouhlasí, není oprávněn uzavřít s Podnikatelem jakýkoliv smluvní vztah. Tyto VOP jsou základní úpravou smluvních vztahů mezi Podnikatelem a Zákazníkem, a pokud se odchylují od dispositivních právních norem, mají před těmito normami přednost.

2. Objednávka a smlouva

I. **Objednávka** – závazný a neodvolatelný návrh na uzavření Smlouvy odeslaný Zákazníkem online přes Webové stránky, nebo přes e-mail, případně přes SMS nebo předané osobně v provozovně Podnikatele nebo sídle. Smlouva, na jejímž základě je realizováno poskytnutí služeb Podnikatelem Zákazníkovi, vzniká na základě závazného potvrzení Objednávky. Potvrzení o přijetí Objednávky do systému není považováno za závazné, dokud není potvrzená Podnikatelem, kdy je Zákazník zároveň upozorněn, že služby Podnikatele může využít až po souhlasu s těmito VOP. Podnikatelem potvrzená Objednávka (nebo její část) je pokládána za závaznou pro obě strany, pokud nedojde k porušení podmínek smluvených v době potvrzení. Za podstatné podmínky se považuje zejména obsah Objednávky (přesná specifikace přepravy a počtu přepravovaných osob), cena přepravy, způsob platby, souhlas s VOP a termín realizace.

II. **Smlouva** – smlouva mezi Podnikatelem a Zákazníkem, kterou se Podnikatel zavazuje zajistit Zákazníkovi přepravu a další služby a Zákazník se zavazuje zaplatit za služby úplatu.

3. Průběh přepravy

I. Zákazník bere výslovně na vědomí, že je povinen sjednat čas nástupu k přepravě v dostatečném předstihu, minimálně však s 15 minutovou rezervou na vyšší moc, nepříznivý dopravní provoz či uzavírky apod. V opačném případě nemá Zákazník právo uplatňovat na Podnikateli náhradu škody.

II. Změnit nebo zrušit rezervaci může Zákazník přes Webové stránky www.krezner.cz , zasláním e-mailu nebo sms – a to alespoň 24 hodin před časem vyzvednutí. V případě pozdější změny je k ceně za službu Podnikatel oprávněn započítat smluvní pokutu za škodu způsobenou pozdním zrušením přepravy.

4. Platební podmínky

I. Při platbě služby v hotovosti přijímá Podnikatel nebo řidič podnikatele pouze české koruny (CZK).

II. Zákazník platí přímo Podnikateli nebo řidiči podnikatele. Platbu je možné provést pouze v CZK a pouze kartami, jejichž loga jsou zobrazena na webových stránkách Podnikatele.

III. Platba bankovním převodem (fakturou) je možná pouze na vyžádání nebo kdy Podnikatel tuto platební možnost Zákazníkovi povolil. Podnikatel může požadovat uhrazení zálohové faktury před realizací objednávky, v opačném případě je oprávněn objednávku zrušit. Faktury mohou být vydány pouze v měně CZK.

IV. U Objednávek, kde je místo vyzvednutí mimo města ve kterých Podnikatel poskytuje přepravu, může Podnikatel požadovat úhradu zálohy, která musí být zaplacená alespoň 24 hodin před stanoveným časem vyzvednutí. V takových případech bude Podnikatel Zákazníka o nutnosti složení zálohy a možném způsobu úhrady informovat. V případě neuhrazení požadované zálohy má Podnikatel právo bez náhrady Objednávku zrušit.

V. U plateb provedených přímo u řidiče (platební kartou nebo v hotovosti) bude řidičem v den přepravy vydáno Zákazníkovi potvrzení o zaplacení. U záloh převodem bude Zákazníkovi zasláno potvrzení o přijetí zálohy na objednanou službu. Pokud Zákazník platí na fakturu (bankovním převodem), fakturu vystavuje Podnikatel. Pokud doklad vystavuje přímo řidič po přepravě obdrží Zákazník potvrzení o zaplacení- účtenku. Účtenka nezahrnuje DPH. Všechny uvedené ceny jsou koncové a nezahrnují DPH, jelikož Podnikatel není plátcem DPH. Po ukončení přepravy bude Zákazníkovi na jím uvedenou adresu elektronické pošty zasláno potvrzení o přepravě.

VI. Pokud rezervace obsahuje zpáteční cestu nebo větší počet cest, může Zákazník zaplatit celkovou částku buď najednou, nebo zaplatit za každou cestu zvlášť. Řidičem bude vydáno Zákazníkovi potvrzení o zaplacení s uvedením přesné zaplacené částky. Pokud byly uhrazeny obě cesty, předloží Zákazník řidiči na zpáteční cestě potvrzení o zaplacení.

VII. Pokud Zákazník zruší předplacenou službu - platba na Fakturu nebo Zálohovou fakturu a má nárok na vrácení peněz, peníze mu budou automaticky vráceny zpět na účet, který byl použit při placení objednávky. V opačném případě musí být veškeré nároky na vrácení peněz podány do 30 dnů písemně nebo e-mailem, na adresu Podnikatele. Po uplynutí této lhůty již nemá Zákazník žádný nárok na vrácení peněz (kompenzaci).

5. Povinnosti Zákazníka

Zákazník je povinen chovat se v době přepravy dle pokynů řidiče a dodržovat zejména bezpečnostní předpisy platné přepravy. Zákazník bere na vědomí, že byl o všech okolnostech včetně bezpečnostních předpisů poučen před realizací přepravy. Zákazník se také zavazuje nepoškozovat jakýmkoliv způsobem zařízení přepravce a přepravní prostory, zachovávat jeho čistotu a nepoškozovat majetek dalších přepravovaných osob, nebo tyto osoby v době přepravy

neobtěžovat jakýmkoliv způsobem. Při porušení uvedených povinností si je Zákazník vědom odpovědnosti za škodu, kterou Podnikateli nebo třetím osobám svým jednáním způsobí. Zákazník je dále povinen nastoupit přepravu v dohodnutém času nástupu s výjimkou případů, kdy mu objektivní skutečnosti zabrání nastoupit k přepravě včas.

6. Odpovědnost Podnikatele za škodu

I. Podnikatel odpovídá Zákazníkovi za škodu způsobenou přímo Podnikatelem nebo jejím zaměstnancem. Zákazník bere na vědomí, že nemá nárok na náhradu škody v případě, kdy:

- Došlo ke zpoždění přepravy, ať už na počátku při nastoupení Zákazníka, tak v samotném průběhu přepravy z důvodu zásahu vyšší moci. Vyšší mocí je zásah přírodní katastrofy, počasí, povětrnostní podmínky, autonehoda, kterou nezpůsobil řidič Podnikatele, zácpy na silnici způsobené opravami vozovky či dalších komunikací, nebo bylo zpoždění způsobeno zásahem státního či správního orgánu – kontrola policie, úředníků, kontrolorů apod.
- Došlo ke zpoždění přepravy z důvodu na straně Zákazníka a to například tím, že se Zákazník ve smluveném čase nedostavil k nástupu odjezdu.
- Došlo ke škodě na majetku Zákazníka, nebo jeho zdraví či životě v důsledku dopravní nehody, kterou nezpůsobil řidič Podnikatele, ale řidič jiného automobilu, či zvíře, nebo jiná osoba.
- Došlo ke škodě na majetku Zákazníka, nebo jeho zdraví či životě v důsledku vynuceného manévru, který byl řidič nucen učinit v průběhu přepravy proto, aby zabránil vyšším škodám či následkům – například nutné prudké brždění v důsledku situace na vozovce, prudké vybočení, smyk apod. Pokud není prokázáno jinak, považuje se takový manévr za nutný a potřebný (vyhnutí se střetu se zvířetem, člověkem, nebo jiným vozidlem na silnici apod.).
- Došlo ke škodě v důsledku opomenutí Zákazníka (například nenaložení kufru Zákazníka k přepravě, nebo jeho nevyložení, ztráta drobných věcí či hotovosti v průběhu přepravy apod.).
- Došlo ke škodě Zákazníkovi v důsledku špatně či nevhodně zvoleného času nástupu k dopravě.

II. V případě vzniku škody pozdějším vyzvednutím Zákazníka než v termínu uvedeném v Objednávce nebo Smlouvě, má Zákazník má právo uplatnit prokazatelnou škodu do maximální výše 1000 Kč a to jejím doložením formou Stížnosti specifikované níže. Zákazník využitím služeb Podnikatele výslovně souhlasí s tím, že maximální škoda dle předchozí věty je plně dostačující v případě předpokladu vyšších škod je Zákazník povinen uzavřít příslušné pojištění.

III. Stížnost s požadavkem na náhradu škody musí být podána bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů písemně nebo e-mailem, poté nárok na náhradu škody zaniká. Případná stížnost Zákazníka však bude i tak řádně prošetřena. Zákazník nemá právo na náhradu škody, pokud dojde k nezaviněné poruše přepravujícího vozidla před přepravou nebo i během přepravy Zákazníka, nebo pokud ke škodě dojde vlivem vyšší moci, kterou Podnikatel nemůže ovlivnit.

IV. Pokud má Zákazník problém s konkrétní objednanou službou (např. nemůže najít řidiče), neprodleně Podnikatele kontaktuje telefonicky na sdělené telefonní číslo. V případě, že problém nebude vyřešen okamžitě, nebo v požadované míře, sdělí tuto skutečnost Zákazník Podnikateli emailem nebo písemně a uvede všechny podrobnosti k dané Stížnosti. Stížnost bude následně prošetřena v co nejkratší možné době, nejdéle však do 30 dnů.

V. Veškeré kontakty na Podnikatele za účelem podání stížnosti či nároku na náhradu škody jsou součástí Objednávky či Smlouvy, případně je na požádání poskytne řidič vozu.

7. Ochrana osobních údajů Zákazníka

I. Ochrana osobních údajů Zákazníků je realizována dle tzv. GDPR - NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů a dalšími právními předpisy.

II. Zákazník bere na vědomí, že Podnikatel zpracovává osobní údaje nezbytné pro plnění závazků dle těchto obchodních podmínek po nezbytně nutnou dobu, max. však dobu 3 let od ukončení poskytování služeb Podnikatele. Poskytnuté údaje může zpracovávat jen Podnikatel, a to způsobem obvyklým. Podnikatel má povinnost zaručit důvěrnost poskytnutých osobních údajů mimo jiné za účelem zabránění neoprávněnému přístupu k nim nebo jejich neoprávněnému použití. Nedochází k automatizovanému rozhodování, ani k profilování. Zákazník si je vědom, že poskytnutí údajů je svobodné, dobrovolné, má právo přístupu ke svým osobním údajům a právo na vydání potvrzení o jejich zpracování, právo na opravu těchto osobních údajů, jejich výmaz a omezení, přenositelnost a právo vznést námitku, jakož i právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů, zjistí-li, že při zpracování údajů došlo k porušení povinností Podnikatele ve smyslu tohoto zákona. Pokud je vyžadován aktivní souhlas se zpracováním některých osobních údajů, může jej odmítnout či bezplatně kdykoliv na adrese Podnikatele odvolat. Odvolání souhlasu je účinné okamžikem doručení Podnikateli.

8. Závěrečná ustanovení

I. Písemná forma právního úkonu je zachována, je-li právní úkon učiněn telegraficky, dálnopisem nebo elektronickými prostředky, jež umožňují zachycení obsahu právního úkonu a určení osoby, která právní úkon učinila.

II. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti počínaje dnem 18.1.2021, a to na dobu neurčitou. V případě změn těchto VOP, které si Podnikatel vyhrazuje, jsou pro Zákazníka závazné VOP ve verzi platné v době, kdy došlo k podpisu smlouvy či odeslání platné objednávky. Aktuální znění VOP je k dispozici 24 hod. denně na www.krezner.cz a v tištěné podobě v sídle a provozovně Podnikatele.

V Ostravě dne 12.1.2021

Karel Rezner