

## Prepravný poriadok - nepravidelná doprava

### 1. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

#### 1.1 Účel

CK EUROTOUR, s.r.o. Stropkov na vykonanie príslušných ustanovení zákona č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o cestnej doprave“) vydáva tento prepravný poriadok príležitostnej autobusovej dopravy (ďalej len „prepravný poriadok“). Tento prepravný poriadok je súčasťou návrhu dopravcu na uzavretie prepravnej zmluvy a po jej uzatvorení je jeho obsah súčasťou zmluvných práv a povinností účastníkov zmluvy. Tento prepravný poriadok nadobúda účinnosť dňom zverejnenia na webovom sídle Dopravcu. Prepravný poriadok upravuje práva a povinnosti dopravcu a cestujúcich, podmienky prepravy osôb, batožiny a reklamačný poriadok.

#### 1.2. Termíny a definície

Dopravca: je prevádzkovateľ príležitostnej autobusovej dopravy v rozsahu podľa tohto prepravného poriadku. CK EUROTOUR, s.r.o. Stropkov, Hlavná 52, 091 01 Stropkov, IČO: 36485144, IČ DPH: SK2020003249 zapísaný v ORSR Prešov, Sro vl. č. 14080/P.

Objednávateľ: je fyzická alebo právnická osoba, ktorá si u Dopravcu objedná prepravu osôb a na tento účel uzatvorí s Dopravcom Prepravnú zmluvu. Príležitostná doprava: je doprava, ktorá sa uskutočňuje na základe dohody s objednávatelom príležitostnej dopravy ako jednorazová zmluvná preprava dohodnutej skupiny cestujúcich po dohodnutej trase s dohodnutými zastávkami v dohodnutom čase. Prepravná zmluva: je zmluva o preprave osôb, ktorú na účely vykonania prepravy uzatvárajú Dopravca a Objednávateľ. Prepravná povinnosť: je povinnosť Dopravcu vykonať prepravu, ak sú splnené podmienky podľa tohto prepravného poriadku a nebránia tomu prepravné podmienky, najmä technický stav vozidla, priepustnosť cesty alebo bezpečnosť a plynulosť cestnej premávky. Prepravný doklad: je dokladom zaznamenávajúcím vznik, obsah, zmenu a plnenie zmluvy o preprave osôb. Zodpovedný zástupca objednávateľa je povinný ho prekontrolovať a v doklade potvrdiť jeho správnosť.

### 2. PRÍLEŽITOSTNÁ AUTOBUSOVÁ DOPRAVA

#### Čl. 1 Rozsah poskytovaných dopravných služieb

1. Dopravca v súlade s týmto prepravným poriadkom vykonáva vnútroštátnu a medzinárodnú príležitostnú dopravu.
2. Dopravca vykonáva príležitostnú dopravu osôb na základe uzatvorenej prepravnej zmluvy za dohodnuté prepravné.
3. Dopravca príležitostnej dopravy má prepravnú povinnosť a povinnosti dopravcu len voči prepravovanej skupine cestujúcich podľa prepravnej zmluvy. Dopravca príležitostnej dopravy nemá prevádzkovú ani tarifnú povinnosť.
4. Z príležitostnej dopravy je vylúčená preprava autobusových zásielok a stojacich cestujúcich.
5. Vozidlá Dopravcu nie sú bezbariérové.

#### Čl. 2 Objednávka prepravy

1. Príležitostná doprava osôb sa uskutočňuje na základe objednávky.
2. Objednávateľ je oprávnený doručiť Dopravcovi písomnú objednávku príležitostnej dopravy osôb vhodným spôsobom

3. Dopravca je oprávnený prijať objednávku: a) písomne, b) ústne, vytvorí sa písomná forma,, c) telefonicky, d) elektronickou poštou na e-mail Dopravcu určený pre zasielanie objednávok.
4. Objednávateľ je povinný doručiť, príp. potvrdiť objednávku najneskôr 3 dni pred požadovaným termínom pristavenia vozidla tak, aby Dopravca mohol vzhľadom na povahu, rozsah a dĺžku trvania požadovanej príležitostnej dopravy jej vykonanie riadne zabezpečiť.
5. Objednávka musí obsahovať všetky údaje potrebné na vykonanie a vyúčtovanie dopravy, najmä: a) číslo objednávky, b) fakturačné údaje Objednávateľa, c) fakturačné údaje Dopravcu, d) dobu trvania prepravy (od - do), e) trasu, f) dátum, presný čas a miesto pristavenia vozidla, g) dátum, čas a miesto ukončenia prepravy, h) východiskovú a cieľovú zastávku, prípadne ďalšie požadované zastávky, i) počet cestujúcich, pre ktorých má byť doprava vykonaná a počet autobusov, ktorými má byť doprava vykonaná, ak počet cestujúcich prekračuje kapacitu autobusu, j) požadované vybavenie autobusu (na predpísanom tlačive); ak Objednávateľ požadované vybavenie neuvedie, má sa za to, že Dopravca je oprávnený vykonať dopravu autobusom v štandardnom vybavení, zodpovedajúcom povahe, účelu, dobe trvania prepravy a počtu cestujúcich, k) špecifikáciu: • jednodňová preprava – autobus k dispozícii, • jednodňová preprava – 1 deň odvoz a iný deň prívoz, odvoz, • viacdňová preprava – špecifikovať, ako bude autobus používaný alebo k dispozícii viac dní a približný počet kilometrov, l) telefonický kontakt na Objednávateľa a adresu na doručovanie písomností.
6. Dopravca potvrdí Objednávateľovi prijatie objednávky. Ak Dopravca nemôže objednávku prijať, je povinný o tom Objednávateľa bez meškania upovedomiť.

### Čl. 3 Zmluva o preprave osôb

1. Zmluvu o preprave osôb (ďalej aj „prepravná zmluva“) uzatvárajú Dopravca a objednávateľ nasledovne: a) podpísaním dokumentu označeného ako „zmluva o preprave“ alebo obdobným názvom, vyjadrujúcim obsahovo totožný právny úkon, v ktorom môžu byť dohodnuté prípadné špecifické podmienky prepravy osôb odchylné od tohto prepravného poriadku; tento prepravný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou takejto zmluvy, b) prijatím objednávky Objednávateľa Dopravcom v súlade s týmto prepravným poriadkom; ustanovenia tohto prepravného poriadku v znení zverejnenom na webovom sídle Dopravcu sa vzťahujú na každú objednávku prijatú Dopravcom.
2. Zmluvou o preprave osôb sa Dopravca zaväzuje prepraviť dohodnutú skupinu cestujúcich a ich batožinu do dohodnutého miesta (miest) riadne a včas. Dopravca je povinný vykonať prepravu v dohodnutom rozsahu, za dohodnutých a prepravným poriadkom stanovených podmienok. Objednávateľ je povinný splniť dohodnuté a prepravným poriadkom stanovené podmienky a zaplatiť za cenu za prepravu.
3. Objednávateľ je povinný uhradiť zálohu na vykonanie objednanej prepravy vo výške minimálne 50 % zo stanovenej ceny za objednanú prepravu. Na tento účel je Dopravca oprávnený vystaviť Objednávateľovi zálohovú faktúru, ktorú mu zašle spolu s prijatím objednávky alebo v čase, ktorý uvedie v prijatí objednávky. Po prijatí zálohy vystaví Dopravca daňový doklad v súlade so zákonom o DPH č. 222/2004 Z.Z. v znení neskorších novelizácií.
4. Neuhradením zálohovej faktúry v lehote splatnosti zmluva o preprave osôb podľa bodu 1. tohto článku zaniká.
5. Objednávateľ prepravy alebo ním určený zástupca je oprávnený navrhnúť zmenu Zmluvy o preprave osôb pred začatím prepravy za podmienok podľa čl. 2 bod 5. tohto prepravného

poriadku. Dopravca môže vyhovieť návrhu, ak to dovoľuje jeho prevádzka a nie je tým ohrozená bezpečnosť prepravy.

6. Zmluvu o preprave osôb je možné zrušiť výlučne pred vykonaním prepravy osôb nasledovným spôsobom: a) písomnou dohodou medzi Objednávateľom a Dopravcom alebo b) odstúpením Objednávateľa alebo Dopravcu od Zmluvy o preprave osôb s písomným záznamom do objednávky.

7. Dopravca je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy o preprave osôb, ak: a) Objednávateľ uhradil zálohovú faktúru len čiastočne a zostatok zálohovej faktúry neuhradí ani na výzvu Objednávateľa, b) Dopravca nemôže vykonať prepravu za dohodnutých podmienok, c) Dopravca nie je z objektívnych dôvodov, nezávislých na vôli Dopravcu (vyššia moc) schopný v dohodnutý deň a čas vykonať dohodnutú prepravu.

8. Ak Dopravca odstúpi od Zmluvy o preprave osôb podľa bodu 7., písm. b) alebo c) tohto článku, je povinný o tom Objednávateľa bez meškania upovedomiť.

9. Objednávateľ je oprávnený písomne odstúpiť od Zmluvy o preprave osôb, ak: a) Objednávateľovi nevyhovujú Dopravcom navrhované podmienky, b) Dopravca nezačne s dohodnutou prepravou do jednej hodiny od dohodnutého času pristavenia vozidla. 10. V prípade odstúpenia Objednávateľa od Zmluvy o preprave osôb podľa bodu 9., písm. a) tohto článku v lehote menej ako 3 dni pred dohodnutým dátumom začatia prepravy je Objednávateľ povinný uhradiť Dopravcovi zmluvnú pokutu vo výške 50 % zo stanovenej ceny za prepravu ako storno poplatok, ak sa Dopravca a Objednávateľ nedohodnú inak. Objednávateľ je povinný uhradiť aj náklady vzniknuté Dopravcovi tým, že odvolaná preprava vyžadovala určitú prípravu a Dopravca prípravu už vykonal. Ak bola dohodnutá preprava Objednávateľom odvolaná až po výjazde vozidla Dopravcu na miesto jeho pristavenia alebo ak vozidlo Dopravcu bolo na miesto už pristavené a preprava sa neuskutočnila z dôvodov na strane Objednávateľa, je Objednávateľ povinný uhradiť popri zmluvnej pokute aj škodu, ktorá mu tým vznikla.

#### Čl. 4 Prepravný doklad

1. Vznik, obsah, zmena a plnenie Zmluvy o preprave osôb sa zaznačuje v prepravnom doklade.

2. Prepravný doklad o príležitostnej doprave vyplňuje: a) pred začatím prepravy Dopravca podľa údajov Objednávateľa, b) po začatí prepravy vodič vozidla; v doklade zaznačuje údaje potrebné na vyúčtovanie prepravy a iných náhrad.

3. Zodpovedný zástupca objednávateľa je povinný prekontrolovať a v doklade potvrdiť správnosť týchto údajov: a) miesto, dátum a presný čas pristavenia vozidla, stav počítadla kilometrov, a to najneskôr do odchodu z východiskovej zastávky, b) prejdenú cestu, dobu čakania, stav počítadla kilometrov pri skončení cesty a počet účastníkov prepravy.

4. Za nesprávne údaje Objednávateľa, ktoré mali alebo mohli mať za následok ukrátenie Dopravcu na cene za prepravu, je Dopravca oprávnený počítať osobitnú prirážku vo výške päťnásobku sumy, o ktorú bol alebo mohol byť na cene za prepravu ukrátený.

5. Za správne údaje v prepravnom doklade zodpovedá za Dopravcu ved. odd. predaja CL a nepravidelnej dopravy, vodič vykonávajúci prepravu a dispečer.

6. Objednávateľ svojim podpisom po ukončení prepravy potvrdí správnosť vykázaných km.

#### Čl. 5 Vykonanie dohodnutej prepravy

1. Dopravca je povinný vykonať dohodnutú prepravu s odbornou starostlivosťou. Na realizáciu Zmluvy o preprave osôb je oprávnený použiť aj iné organizácie, pritom zodpovedá tak, ako keby prepravu vykonal sám.
2. Na realizáciu Zmluvy o preprave osôb je Dopravca povinný v dohodnutom čase pristaviť vozidlo, ktoré zodpovedá dohodnutým podmienkam. V prípade poruchy vozidla počas prepravy je Dopravca povinný zabezpečiť jej odstránenie, alebo ak je to prevádzkovo možné, zabezpečiť pristavenie náhradného vozidla.
3. Dopravca je povinný vykonať prepravu po trase, ktorá sa dohodla s objednávateľom. Ak je na jazdu po určitej časti trasy potrebné osobitné povolenie, je povinný povolenie zaobstarať objednávateľ, ak sa zmluvné strany nedohodli inak.
4. Ak sa trasa nedohodla, Dopravca je povinný vykonať prepravu po trase, použitie ktorej je hospodárne so zreteľom na účel prepravy a na druh použitého vozidla. Ak vznikne na tejto trase prekážka, ktorá bráni jej použitiu, o voľbe náhradnej trasy rozhoduje Dopravca za dodržania podmienok podľa predchádzajúcej vety alebo zodpovedný zástupca Objednávateľa.
5. V prípadoch podľa odseku 4 má Dopravca nárok na dovozné za vzdialenosť zodpovedajúcu skutočne použitej trasy.
6. Objednávateľ (zodpovedný zástupca Objednávateľa) je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri zabezpečení potrebného odpočinku, nocľahu vodičovi, príp. vodičom, vhodného garážovania vozidla a ak sa dohodlo aj stravovania.
7. Ak dohodnutá preprava osôb podlieha konaniu podľa osobitných predpisov, najmä colných a zdravotno-bezpečnostných, je Objednávateľ (zodpovedný zástupca Objednávateľa) povinný vykonať sám všetky potrebné opatrenia a to, ak sa tak dohodlo, aj za zamestnancov Dopravcu. Ak sa konanie týka prepravovaných osôb, zodpovedný zástupca Objednávateľa je povinný zabezpečiť ich prítomnosť a potrebnú súčinnosť.
8. Zodpovedný zástupca Objednávateľa zodpovedá za udržiavanie čistoty a poriadku vo vozidle a za dodržiavanie bezpečnostných predpisov účastníkmi prepravy. Zodpovedný zástupca Objednávateľa zodpovedá za to, že všetci cestujúci budú v dohodnutý čas a na dohodnutých miestach pripravení na odchod autobusu.
9. Ak autobus mešká s odchodom z dohodnutého miesta oproti dohodnutému času v dôsledku meškania cestujúceho, ktorý nebol v dohodnutý čas na dohodnutom mieste pripravený na odchod autobusu, Dopravca nenesie za toto meškanie zodpovednosť a Objednávateľovi ani cestujúcim v dôsledku meškania Dopravcu nevznikajú žiadne nároky voči Dopravcovi.
10. Cestujúci je povinný riadiť sa pokynmi Dopravcu a pokynmi zverejnenými vo forme nápisov alebo piktogramov v a na vozidle (pokyny k nástupu a výstupu, držaniu sa, pripútaniu sa a pod.)
11. Dopravca má právo na náhradu účelne uskutočnených výkonov, aj keď Dopravca prepravu nevykonal v dohodnutom rozsahu. Ak sa preprava nevykonala v dohodnutom rozsahu z dôvodov na strane Dopravcu, Dopravca má právo na náhradu, len ak Objednávateľ mal alebo mohol mať z čiastočne vykonanej prepravy prospech.

## Čl. 6 Čakanie vozidla

1. Ak vozidlo Dopravcu čaká počas realizácie Zmluvy o preprave osôb, Objednávateľ je povinný poskytnúť Dopravcovi náhradu za čakanie, ak čakanie: a) je dojednanou súčasťou prepravného výkonu alebo, b) vzniklo pre nesprávne alebo nedostatočné údaje poskytnuté Objednávateľom alebo, c) vzniklo z príčin na strane Objednávateľa alebo cestujúcich alebo, d) vzniklo z príčin súvisiacich s účelom a spôsobom vykonania dojednanej prepravy.

#### Čl. 7 Prepravné a iné náhrady

2. Ak sú splnené podmienky tohto prepravného poriadku, patrí Dopravcovi za uskutočnené výkony prepravné.
3. Okrem prepravného dopravca počíta hotové výdavky potrebné na uskutočnenie prepravy alebo vynaložené z príkazu alebo v záujme Objednávateľa prepravy (zodpovedného zástupcu).
4. Výška úhrady sa stanoví dohodou medzi Dopravcom a Objednávateľom.
5. Prepravné je povinný uhradiť objednávatel' na základe vystavenej faktúry úhradou cez peňažný ústav, alebo v hotovosti.

#### Čl. 8 Povinnosti Dopravcu

1. Dopravca je povinný dodržiavať povinnosti ustanovené v §7 zákona 56/2012 o cestnej doprave.
2. Dopravca je ďalej povinný: a) v dohodnutý dátum a čas pristaviť vozidlo s dohodnutým vybavením, v dohodnutom nástupnom mieste a byť pripravený zrealizovať dohodnutú prepravu osôb, b) starať sa o bezpečnosť, pohodlie a pokojnú prepravu cestujúcich a o prepravu batožiny, c) postarať sa o bezpečnosť a zdravie cestujúcich a ochranu ich batožiny, o zabezpečenie prvej pomoci a o náhradnú prepravu, ak sú účastníkmi dopravnej nehody, d) zabezpečiť, aby osádka autobusu alebo iné oprávnené osoby Dopravcu poskytli cestujúcim informácie týkajúce sa podmienok ich prepravy, najmä ich práv a povinností pri preprave, priebeh prepravy, ak ich o to cestujúci požiada; pri uplatňovaní tohto práva je cestujúci povinný dbať na to, aby osádka autobusu alebo iné oprávnené osoby Dopravcu neboli zaťažované nad nevyhnutnú mieru.
3. Dopravca je oprávnený prostredníctvom vodiča, iného člena osádky autobusu alebo zamestnanca povereného organizáciou prepravy (ďalej len „dispečer“) dávať pokyny a príkazy cestujúcim na účel zaistenia ich bezpečnosti a plynulosti cestnej premávky, ktorí sú povinní ich uposlúchnuť.
4. Po ukončení prepravy vystaví dopravca daňový doklad pre Objednávateľa v súlade so zákonom o účtovníctve č. 431/2002 Z. z. v znení následných novelizácií a zákona o DPH č. 222/2004 Z. z. v znení následných novelizácií.

#### Čl. 9 Povinnosti účastníkov prepravy

1. Účastník prepravy je povinný: a) správať sa tak, aby nenarúšal bezpečnú, pokojnú a pohodlnú prepravu ostatných účastníkov, nepoškodzoval autobus a zariadenia dopravcu slúžiace cestujúcim, neznečisťoval autobus a priestory Dopravcu určené cestujúcim a neobťažoval ostatných účastníkov prepravy a osádku autobusu, b) poslúchnuť pokyny a príkazy vodiča, iného člena osádky autobusu alebo dispečera, ktoré smerujú k zaisteniu jeho bezpečnosti a bezpečnosti ostatných cestujúcich alebo bezpečnosti a plynulosti cestnej premávky, c) nastupovať do autobusu a vystupovať z neho iba na určených miestach; nastupovať a vystupovať možno iba na pokyn vodiča alebo iného člena osádky autobusu, d) mať pri sebe všetky potrebné doklady na bezproblémové vybavenie, resp. bezproblémovú kontrolu v inom štáte.
2. Účastník prepravy, ktorý svojim konaním znečistil alebo inak poškodil autobus a iné zariadenie Dopravcu a ktorý aj napriek upozorneniu vodiča, iného člena osádky autobusu alebo dispečera pokračuje v uvedenom konaní alebo v inom konaní, ktorým ohrozuje bezpečnosť ostatných účastníkov alebo bezpečnosť a plynulosť prepravy, je povinný zaplatiť pokutu vo výške 30,- €. Nárok Dopravcu na náhradu spôsobenej škody tým nie je dotknutý.

V prípade, ak si účastník prepravy nesplní povinnosť zaplatiť Dopravcovi pokutu a uhradiť spôsobenú škodu podľa predchádzajúcej vety, túto povinnosť znáša Objednávateľ.

3. Účastník prepravy je povinný zdržať sa všetkého, čo by mohlo ohrozovať bezpečnosť cestujúcich alebo bezpečnosť a plynulosť prepravy, poriadok v autobuse alebo pôsobiť rušivo na osádku vozidla pri výkone služby alebo spôsobiť škodu ostatným účastníkom. Účastníkom príležitostnej prepravy nie je dovolené najmä: a) prihovárať sa vodičovi počas jazdy, b) otvárať dvere, vykláňať sa z vozidla, vyhadzovať z vozidla odpadky a iné predmety, c) bezdôvodne uvádzať do činnosti návestné zariadenie v autobuse, d) fajčiť vo vozidle a v zariadeniach určených pre potrebu cestujúcich, e) vstávať a prechádzať sa počas jazdy po autobuse, ak to nie je nevyhnutné na zaistenie bezpečnosti a zdravia osádky autobusu, f) zdržiavať sa v priestore vyhradenom pre vodiča a obsadzovať miesto na sedenie, ktoré je určené pre ďalšieho člena osádky.

4. Ak sú sedadlá vozidla vybavené bezpečnostnými pásmi, cestujúci sú povinní ich použiť v súlade s príslušnými predpismi.

#### Čl. 10 Podmienky zachovania plynulosti a bezpečnosti prepravy zo strany osádky vozidla

1. Dopravca v záujme bezpečnosti a plynulosti uskutočňovanej prepravy musí zachovať nasledovné: a) vodič je povinný pristaviť vozidlo na stanovište v dohodnutom čase tak, aby nedochádzalo k meškaniu z východiskovej zastávky, b) vodič je povinný dodržiavať bezpečnostné prestávky podľa zákona č. 462/2007 Z. z. o organizácii pracovného času v doprave v znení neskorších predpisov. Pri meškaní nie je dovolené skracovať meškание na úkor bezpečnostnej prestávky, c) vodič sa počas prepravy musí správať tak, aby neohrozoval bezpečnosť účastníkov prepravy alebo bezpečnosť a plynulosť cestnej premávky a preto vodičovi je zakázané najmä fajčiť v autobuse a prihovárať sa počas jazdy účastníkom prepravy, ako aj ďalšiemu členovi osádky, d) pokiaľ je vozidlo vybavené rozhlasovým a televíznym zariadením, vodič musí dbať na to, aby jeho uvedenie do činnosti nebolo na ťarchu účastníkov prepravy.

#### Čl. 11 Postup pri nájdení zabudnutej príručnej batožiny a iných vecí

1. Za zabudnuté veci počas prepravy Dopravca nenesie zodpovednosť.
2. Pokiaľ osádka vozidla po ukončení prepravy v cieľovej zastávke nájde v autobuse zabudnutú vec, je povinná túto odovzdať zodpovednému zamestnancovi Dopravcu, ktorý ju zaeviduje a uskladní. Za obsah nájdenej batožiny Dopravca nezodpovedá.
3. V prípade že sa vlastník zabudnutej veci prihlási o jej vydanie do troch dní, táto sa mu vydá bez poplatku za skladovanie. Po lehote troch dní má Dopravca právo účtovať poplatok za uskladnenie, a to 2,- € za každý začatý deň.
4. Dopravca má právo žiadať od vlastníka zabudnutej veci, ktorý si ju žiada, alebo od osoby splnomocnenej k tomu jej vlastníkom popis veci, prípadne jej obsahu a až po spoločnom preskúmaní veci alebo jej obsahu sa táto vydá vlastníkovi. Pri odovzdávaní nájdenej veci je vlastník povinný preukázať sa preukazom totožnosti, ktorého číslo Dopravca spolu s adresou poznamená v príslušnej evidencii.
5. Pokiaľ Dopravcovi je známa adresa vlastníka zabudnutej veci, upovedomí ho o nájdení zabudnutej veci v autobuse alebo inom zariadení Dopravcu na jeho náklady, ktoré je vlastník veci povinný uhradiť pri jej prevzatí.
6. Ak si vlastník veci nevyzdvihne, odovzdá ich Dopravca podľa ustanovenia §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.

Čl. 12 Postup vodiča pri dopravnej nehode, požari alebo inej poruche autobusu a úrazu alebo náhleho ochorenia účastníka prepravy počas prepravy

1. Pokiaľ dôjde k dopravnej nehode je vodič autobusu 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: a) urobiť vhodné opatrenia k zaisteniu bezpečnosti cestnej premávky na mieste nehody, b) poskytnúť podľa svojich schopností a možností prvú pomoc zraneným osobám a okamžite privolať záchrannú zdravotnú službu, c) urobiť vhodné opatrenia k zaisteniu bezpečnosti a zdravia cestujúcich a ochrany ich batožín, d) ohlásiť dopravnú nehodu Policajnému zboru, zodpovednému zamestnancovi dopravcu a svojmu nadriadenému, e) zodpovedný zamestnanec 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.

2. V prípade úrazu alebo náhleho ochorenia cestujúceho je vodič autobusu povinný v medziach svojich schopností a možností poskytnúť prvú pomoc a dopraviť ho do najbližšieho zdravotníckeho zariadenia na ošetrovanie alebo privolať záchrannú zdravotnú službu.

3. Pokiaľ dôjde počas prepravy k mimoriadnej udalosti, pri ktorej sú ohrozené životy alebo zdravie cestujúcich alebo osádky autobusu (živelná pohroma) tak, že sa preprava nedá vykonať, Dopravca, pokiaľ to prevádzkové pomery umožňujú, dopraví cestujúcich inou najbližšou trasou do ich cieľovej zastávky. V prípade, že v preprave sa v dôsledku mimoriadnej udalosti nedá pokračovať ani odklonením sa od trasy, Objednávateľ po dohode s Dopravcom stanoví ďalší postup prepravy.

### 3. REKLAMAČNÝ PORIADOK

#### 3.1. Postupy a lehoty vybavovania reklamácií

3.1.1. Objednávateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu počas pracovnej doby osobne v prevádzke Dopravcu, kde bola služba poskytnutá alebo ju môže zaslať poštou, faxom alebo elektronickou poštou na adresu sídla Dopravcu. CK EUROTOUR s.r.o. Stropkov, Hlavná 52, 09101 Stropkov, +421905832870, eurotoursp@gmail.com.

3.1.2. Reklamujúci je povinný uplatniť práva a nároky vyplývajúce z tohto prepravného poriadku spôsobom uvedeným v bode

3.2. bez zbytočného odkladu, najneskôr do 6 mesiacov odo dňa, kedy mal reklamujúci možnosť dozvedieť sa o skutočnosti, ktorá je predmetom reklamácie, alebo odo dňa, kedy mal možnosť chybu zistiť, pokiaľ sa reklamujúci s dopravcom nedohodli inak; to neplatí v prípade nárokov na náhradu škody na zdraví, nárokov na náhradu škody na batožine prepravovanej spoločne s reklamujúcim alebo na veci, ktorú mal reklamujúci pri sebe, ktoré môže cestujúci uplatniť priamo na súde v premlčacej dobe podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.

3.1.3. Ak reklamujúci v lehote podľa bodu 3.1.2 nevytkne Dopravcovi túto zistenú skutočnosť, reklamujúcemu právo zo zodpovednosti za chyby zaniká.

3.1.4. 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 povinný ďalej skúmať oprávnenosť reklamácie.

3.1.5. 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 náležitostí 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.

3.1.6. Pri uplatnení reklamácie vydá Dopravca reklamujúcemu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom faxu alebo emailu, Dopravca doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie reklamujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak má reklamujúci možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

3.1.7. Dopravca o vybavení reklamácie vydá písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Písomný doklad vydá Dopravca reklamujúcemu aj vtedy, ak reklamácii nevyhovie, resp. vyhovie len čiastočne. Dopravca nenesie zodpovednosť za to, že sa na reklamujúcim uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslaný písomný doklad doručiť.

### 3.2. Náležitosti reklamácie

3.2.1. Objednávateľ je povinný uplatniť reklamáciu písomne. Reklamujúci je povinný v reklamácií určiť, 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. Reklamujúci je ďalej povinný uviesť aj právo, ktoré týmto spôsobom voči dopravcovi uplatňuje a ktoré nie je oprávnený neskôr meniť bez súhlasu Dopravcu. Každá reklamácia musí obsahovať: 1. identifikačné údaje reklamujúceho, presnú poštovú adresu, na ktorú žiada zaslať vybavenie reklamácie, telefónne číslo, názov jeho peňažného ústavu s uvedením čísla účtu pre prípad, že mu bude vyplácaná finančná náhrada, 2. predmet reklamácie, 3. primerané zdôvodnenie a vymedzenie práva, ktoré týmto spôsobom voči dopravcovi uplatňuje, 4. súpis dokladov priložených k reklamácií a fotokópie predmetných dokladov; medzi dokladmi musí byť predložený doklad o poskytnutí služby alebo nákupe výrobku (cestovný lístok, batožinový lístok, pokladničný blok), 5. dátum podania reklamácie, 6. podpis reklamujúceho (ak zápis v registri takúto formu podpisovania vyžaduje); tento údaj sa v prípade podania reklamácie elektronickou formou nevyžaduje.

3.2.2. 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.

3.2.3. Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 3.2.1., Dopravca vyzve reklamujúceho, aby reklamáciu doplnil, resp. opravil v lehote nie kratšej ako 7 pracovných dní od doručenia výzvy na odstránenie nedostatkov. Pokým 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 v bode 3.1.5. V prípade, že si reklamujúci nesplní povinnosť podľa bodu 3.2.1., Dopravca nie je



povinný vykonať ďalšie preverenie reklamácie a nie je povinný ďalej skúmať oprávnenosť reklamácie.

3.2.4. Dopravca má právo odmietnuť vybavenie reklamácie v prípade ak: • reklamácia nebola podaná v súlade s prepravným a reklamačným poriadkom, • reklamáciu si reklamujúci uplatňuje po uplynutí lehôt stanovených v tomto reklamačnom poriadku, • reklamácia nebola podaná oprávnenou osobou.

3.2.5. Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia §12 zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa tohto zákona, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého riešenia sporu medzi stranami sporu. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim CK EUROTOUR s.r.o Stropkov, a.s. je Slovenská obchodná inšpekcia. Adresa na doručovanie: Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS Prievozská 32 Poštový priečinok 29 827 99 Bratislava Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe: adr@soi.sk a ars@soi.sk alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhrs.sk>). Spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.

### 3.3. Záverečné ustanovenia reklamácie

3.3.1. Ostatné právne vzťahy medzi dopravcom a reklamujúcim, výslovne neupravené týmto reklamačným poriadkom, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.

3.3.2. 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, platí, že v prípade sporu je pre jeho rozhodnutie príslušný obchodný súd v sídle dopravcu. Tento prepravný poriadok príležitostnej dopravy nadobúda účinnosť 01.01.2010