

## Všeobecné obchodní podmínky

Tyto podmínky se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

**Přepravce:** Pavel Hainrich, se sídlem Táboritská 1076/9, Praha 3, PSČ: 130 00, IČO 87516128, neplátce DPH.

**Zákazník:** Využívá služeb Přepravce podpisem objednávky nebo smlouvy, případně provedení objednávky online prostřednictvím webových stránek (letiste-praha.taxi) nebo aplikace Taxi LP PHCars, plně souhlasí s těmito obchodními podmínkami. Potvrzením objednávky vyjadřuje výslovný souhlas s obchodními podmínkami, na které se objednávka nebo přepravní smlouva vztahuje. Zákazník, který s těmito obchodními podmínkami nesouhlasí, není oprávněn uzavřít s Přepravcem jakoukoliv smlouvu ani provést objednávku prostřednictvím webových stránek Přepravce.

Není-li dohodnuto jinak, veškeré dopravní služby a zprostředkování těchto služeb jsou poskytovány výhradně registrovanými vozidly taxi bez taxametru podle zákona č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, podle § 21 odst. 4 na základě předchozí písemné smlouvy a u vícemístných vozů s kapacitou do 9 osob včetně řidiče jako příležitostná silniční osobní doprava.

Ochrana osobních údajů zákazníků Přepravce je implementována v návaznosti na novelu zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).

### 1. Základní pojmy

- 1.1. **Přepravce** – je dopravcem nebo zprostředkovatelem přepravy, která pro Zákazníka poskytuje nebo zprostředkovává přepravu a další služby na základě těchto obchodních podmínek.
- 1.2. **Zákazník** – osoba nebo společnost, která využívá služeb Přepravce na základě objednávky nebo smlouvy, a to v souladu s těmito obchodními podmínkami.
- 1.3. **Obchodní podmínky** – podmínky, za kterých Přepravce poskytuje Zákazníkovi své přepravní nebo zprostředkovatelské služby; nezbytnou podmínkou pro využití služeb Přepravce je výslovný souhlas Zákazníka s těmito podmínkami.
- 1.4. **Služba/Doprava** – skutečná doprava nebo zprostředkování dopravy, cestovních služeb nebo jiných služeb pro zákazníky prováděných nebo zprostředkovaných Přepravcem.
- 1.5. **Řidič** – je osoba pověřená Přepravcem nebo smluvním řidičem, se kterým Přepravce zajistí přepravní službu

## 2. Záruka náhrady škody a odpovědnost za škodu

2.1. Přepravce odpovídá Zákazníkovi za škodu nebo nepříjemnost, pokud škodu přímo způsobí Přepravce. V případě, že přepravu Zákazníka zprostředkuje jiný dopravce, odpovídá za škodu způsobenou provedením přepravy dopravce a Zákazník přijímá přepravní službu nástupem do jeho vozidla.

2.2. Zákazník bere na vědomí, že v těchto případech nemá žádné nároky z odpovědnosti:

- I. Došlo ke zpoždění během přepravy, ať už původně při příjezdu Zákazníka, nebo v samotném průběhu přepravy, v důsledku vyšší moci. Vyšší moc je definována jako zásah živelné pohromy, počasí, povětrnostních podmínek, dopravní nehody, kterou nezavinil řidič Přepravce ani řidič zprostředkujícího dopravce, dopravní zácpy způsobené opravami silnic nebo jinou komunikací, nebo zpoždění způsobené zásahem vlády či administrativy – policistů atd.
- II. Došlo ke zpoždění přepravy z důvodu Zákazníka nebo jiné strany objedávající (cestovní kancelář, hotel, cestovní kancelář atd.), například nedostavením se v dohodnutý čas na dohodnuté místo.
- III. Došlo k poškození majetku nebo zdraví Zákazníka v důsledku dopravní nehody, kterou nezpůsobil řidič Přepravce ani řidič zprostředkujícího dopravce, ale jiný řidič, zvíře nebo osoba.
- IV. Došlo ke škodě na majetku Zákazníka nebo na jeho zdraví či životě v důsledku jakéhokoli manévru, který byl řidič nucen provést během přepravy, aby zabránil závažnějším škodám nebo následkům, jako je nutnost prudkého brzdění v důsledku situace na silnici, prudké objíždky a smyky, pokud se neprokáže opak, že takový manévr je považován za nezbytný, například k zabránění srážce se zvířetem, člověkem nebo jiným vozidlem na silnici atd.
- V. Škoda vznikla v důsledku nedbalosti Zákazníka nebo jiného objedávajícího (například zapomenutí vložit zavazadlo do zavazadlového prostoru nebo zapomenutí jeho vyložit, ztráta drobných předmětů nebo hotovosti během přepravy atd.).

2.3. Pokud Zákazníkovi vznikne škoda v důsledku vyzvednutí v jiný čas, než je čas uvedený v objednávce, má Zákazník nárok na smluvní pokutu, která představuje paušální náhradu až do výše 2 000 Kč. Škoda však musí být Zákazníkem prokazatelná a doložená, a to v souladu s těmito Podmínkami.

2.4. Využitím dopravy Přepravce nebo využitím zprostředkovatelských služeb dopravy Zákazník výslovně prohlašuje, že výši smluvní pokuty až do výše 2 000 Kč jako paušální náhradu škody způsobené přepravou nebo v souvislosti s ní považuje za zcela dostatečnou a s touto výší souhlasí. V případě nesouhlasu není Zákazník oprávněn využít služeb Přepravce a Přepravce je oprávněn poskytnutí těchto služeb odmítnout.

2.5. Pokud má Zákazník v úmyslu uplatnit náhradu škody přesahující smluvní pokutu 2 000 Kč, je povinen se pro případ škody pojistit. Tuto povinnost pojistit se pro případ úrazu Zákazník splnil nástupem na palubu a přebírá plnou odpovědnost za splnění této povinnosti.

### 3. Stanovení doby zahájení přepravy

- 3.1. Zákazník nebo jiný objednavající však výslovně bere na vědomí, že je povinen sjednat čas odjezdu Zákazníka, tj. čas příjezdu přepravy, s dostatečným předstihem (například před odjezdem, zahájením jiného letu atd.), a to včetně posunu alespoň o 30 minut, aby se předešlo zpoždění dopravce v důsledku vyšší moci, špatného provozu nebo komplikací na silnicích (nehody, dopravní zácpy a jiná dopravní omezení).
- 3.2. Pokud Zákazník nebo jiný objednavající při stanovení času nástupu na palubu nerespektuje výše uvedené limity a časové rezervy uvedené v jeho objednávce a v důsledku toho utrpí škodu, nemá vůči Přepravci nárok na náhradu takové škody.

### 4. Způsoby objednávky

- 4.1. Veškeré služby poskytujeme na základě objednávek Zákazníka nebo jiného klienta (hotel, cestovní kancelář, touroperátor atd.). Objednávky lze zadat online prostřednictvím našich webových stránek. Smlouva o přepravě osob, na základě poskytování služeb Přepravce Zákazníkovi, vzniká na základě závazného potvrzení objednávky. Toto potvrzení je bezpečnou a závaznou dohodou přijatou prostřednictvím webových stránek. Potvrzení o přijetí objednávky v systému se nepovažuje za závazné, dokud jej nepotvrdí Přepravce, v takovém případě je Zákazník zároveň informován, že služeb Přepravce může využívat až po souhlasu s těmito Obchodními podmínkami souhlasu se zpracováním osobních údajů Zákazníka.

Způsoby provedení objednávky:

- I. Objednávka vytvořená Zákazníkem prostřednictvím webových stránek nebo aplikace Taxi LP PHCars (zprostředkovatelská smlouva), kde Zákazník platí cenu přímo dopravci, jako třetí straně, která přepravu provádí.
- II. Objednávka vytvořená Zákazníkem prostřednictvím webových stránek, kde Zákazník platí cenu přímo Přepravce, která zajišťuje dopravu.
- III. Objednávka vytvořená prostřednictvím partnera Přepravce, např. cestovní kanceláře, hotelu nebo firemního klienta, kde partner platí cenu přímo Přepravci na základě měsíční faktury.

Jiné formy objednávek nejsou povoleny.

- 4.2. Objednávka potvrzená Přepravcem (nebo její část) se považuje za závaznou pro obě strany, pokud nejsou porušeny smluvní podmínky dohodnuté v době potvrzení. Zejména obsah objednávky (přesná specifikace přepravy a počet přepravovaných osob), cena přepravy, způsob platby a souhlas s obchodními podmínkami – zejména s maximální výší smluvní pokuty a omezením odpovědnosti Přepravce za způsobené škody a lhůtou realizace.
- 4.3. Smlouva je uzavřena dnem potvrzení objednávky zástupcem Přepravce, kdy nabývá účinnosti. Smlouva se nikdy neuzavírá bezprostředně před přepravou ani v jejím průběhu. Nastoupením do vozu začíná přeprava na základě dříve závazné smlouvy o přepravě cestujících, čímž je zajištěno bezproblémové pokračování služby.

4.4. Přepravce přijal nezbytná opatření k harmonizaci a přizpůsobení svých webových stránek a objednávkových formulářů příslušným požadavkům legislativy EU a vnitrostátních právních předpisů. Zavedla mechanismy potřebné k informování Zákazníků, zajištění jejich souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů a jejich komplexnímu seznámení s podmínkami služby.

## **5. Možnosti platby**

5.1. V hotovosti - Při platbě transferu nebo jiné služby v hotovosti řidič nebo zástupce Přepravce akceptuje pouze české koruny (CZK) a měny, které jsou volitelné během procesu rezervace, tj. britské libry (GBP), eura (EUR), americké dolary (USD) a další. Platby v hotovosti v cizí měně se provádějí dle aktuálního kurzu české koruny v den vyzvednutí, stanoveného Přepravcem, nikoli dle kurzu platného v den rezervace.

5.2. Kreditní/debetní kartou - Pokud Zákazník platí debetní nebo kreditní kartou online, je možné platit v následujících měnách – CZK. Pokud Zákazník platí přímo řidiči nebo zástupci Přepravce, je možné platit pouze v CZK a pouze kartami, jejichž loga jsou zobrazena na webových stránkách Přepravce. Pokud Zákazník platí online předem, je řidič nebo zástupce Přepravce o platbě informován; tisk dokladu o platbě není nutný.

5.3. Bankovní převod - Platba bankovním převodem (s následnou měsíční fakturací) je možná pouze na vyžádání nebo pokud Přepravce Zákazníkovi tuto možnost platby povolila. V opačném případě může Zákazník fakturu uhradit jako zálohovou fakturu před provedením objednávky. V opačném případě je Zákazník oprávněn objednávku zrušit. Faktury lze vystavit pouze v následujících měnách - CZK.

5.4. PayPal Pokud Zákazník platí PayPal online, je možné platit v následujících měnách – CZK Pokud Zákazník platí online předem, je řidič nebo zástupce Přepravce o platbě informován; tisk dokladu o platbě není nutný.

## **6. Potvrzení o platbě a fakturace**

6.1. V případě plateb provedených přímo řidiči (kreditní kartou nebo hotově) zašleme zákazníkovi e-mailem potvrzení v den vyzvednutí po dokončení cesty. V případě plateb provedených online prostřednictvím webových stránek Přepravce bude zákazníkovi po provedení platby zasláno potvrzení (daňový doklad). Pokud zákazník platí fakturu (bankovním převodem), fakturu vystavuje Přepravce. Pokud je doklad vystaven přímo smluvním řidičem, může daňový doklad obsahovat DPH, ale nemusí, v závislosti na tom, zda je řidič registrovaným plátcem DPH. Všechny uvedené ceny jsou konečné.

## **7. Platba za zpáteční cestu**

7.1. Pokud rezervace zahrnuje zpáteční cestu nebo více cest, může zákazník uhradit celkovou částku najednou nebo zaplatit za každou cestu zvlášť. Pokud zákazník platí přímo řidiči, není možná platba za všechny cesty najednou, ale pouze za konkrétní cestu.

## **8. Zálohové platby**

8.1. U objednávek s místem vyzvednutí mimo Prahu může Přepravce požadovat platbu předem. Stejně jako u cest a objednávek zahrnujících větší skupiny. Tato platba musí být provedena nejméně 24 hodin před plánovaným časem vyzvednutí. V takových případech musí Přepravce Zákazníka potvrdit platbu předem a specifikovat způsob platby. Pokud

požadovaná platba předem nebude provedena, Přepravce si vyhrazuje právo zrušit objednávku bez vrácení peněz.

## **9. Změna rezervačních a storno podmínek**

9.1. Pravidelná doprava (transfery) - Pokud si Zákazník přeje změnit nebo zrušit svou rezervaci, může tak učinit prostřednictvím webových stránek přepravce – <https://letiste-praha.taxi> , e-mailem nebo telefonicky před odjezdem – nejméně dvě hodiny před časem vyzvednutí. Pokud Zákazník již zaplatil za vyzvednutí a zrušil jízdu v požadované lhůtě, Přepravce mu vrátí peníze, nebo mu služba nebude fakturována. Pokud Zákazník službu včas nezruší, je zaplacená záloha nebo částka za provedení přepravy považována za výši smluvní pokuty, která Přepravci kompenzuje škodu způsobenou pozdním zrušením.

9.2. Doprava s místem vyzvednutí mimo Prahu - Změny a zrušení transferů s určeným místem vyzvednutí mimo Prahu podléhají odlišným storno podmínkám. Zrušení musí být provedeno nejméně 24 hodin před plánovaným časem vyzvednutí, jinak si Přepravce účtuje storno poplatek ve výši 100 % jako paušální kompenzaci ve formě smluvní pokuty uhrazené Zákazníkem. Důvodem pro uplatnění 100% storna (smluvní pokuty) je úhrada všech nákladů na objednanou a nedeslanou přepravu ze strany Přepravce.

9.3. Limuzíny - Změny a zrušení rezervace (jako je Autobus, limuzína Mercedes S, ) podléhají storno podmínkám jako běžné transfery. Zrušení rezervace musí být provedeno nejméně 24 hodin před plánovaným časem vyzvednutí, jinak si Přepravce účtuje storno poplatek ve výši 100%. Důvodem pro uplatnění storno poplatku ve výši 100% je pokrytí všech nákladů na objednanou a bezobslužnou přepravu ze strany Přepravce. Pokud se váš let výrazně zpozdí. V takových případech se snažíme najít nejlepší možné řešení a nabídneme plnou náhradu nebo možnost změny rezervace na pozdější čas či alternativní vozidlo. Tyto situace jsou z našeho kompenzačního systému zcela vyloučeny.

9.4 Výlety, zájezdy a další služby - Storno rezervace musí být provedeno nejméně dvě hodiny před plánovanou cestou. V opačném případě si Přepravce účtuje storno poplatek ve výši 100 % (smluvní pokuta, jako paušální kompenzace za pozdní zrušení). U větších skupin nebo rezervací vyžadujících platbu předem musí být stornování provedeno nejméně 24 hodin před zahájením. V opačném případě si Přepravce účtuje storno poplatek ve výši 100 % jako paušální kompenzaci ve formě smluvní pokuty uhrazené Zákazníkem. Storno poplatek ve výši 100% pokrývá veškeré náklady na službu, která již byla objednána a nebyla sjednána jménem Přepravce.

## **10. Vrácení peněz, reklamace plateb a spotřebitelské spory**

10.1. Pokud Zákazník zruší předplacenou online službu a má nárok na vrácení peněz, budou peníze automaticky vráceny na kartu (bankovní účet) použitou k úhradě objednávky, obvykle do 5 pracovních dnů. V opačném případě musí být veškeré nároky na vrácení peněz za zrušené nebo nezaplacené služby uplatněny do 30 dnů písemně nebo e-mailem na e-mailovou adresu nebo poštovní adresu Přepravce.

10.2. V případě sporu ohledně vrácení peněz nebo nesprávně účtované platby má zákazník možnost řešit spor formou Reklamace nebo reklamace platby, která je následně řádně ověřena do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace. Pokud je reklamace zamítnuta, může se zákazník obrátit na orgán pro řešení spotřebitelských sporů, viz bod 14.

## **11. Odškodnění a maximální smluvní pokuta**

11.1. Nároky na náhradu škody musí být podány do 30 dnů písemně nebo e-mailem na adresu či emailovou adresu Přepravce. Po uplynutí této lhůty již Zákazník nemá právo požadovat náhradu škody ani žádný související nárok na náhradu škody týkající se uplatnění smluvní pokuty. Jakákoli stížnost Zákazníka však bude řádně prošetřena. Náhrada škody/nepohodlí je omezena maximální částkou rovnající se ceně přepravy za rezervaci, nejvýše však 2 000 Kč – maximální smluvní pokuta. Nárok na náhradu škody je vyloučen, pokud je z logistických důvodů poskytnut náhradní vůz stejného typu nebo stejný vůz v jiné barvě, a v situacích, kdy ke škodě dojde v důsledku událostí, které poskytovatel služeb nemůže ovlivnit, například přírodních katastrof. Z našeho systému odškodnění jsou rovněž vyloučeny nároky na náhradu škody, pokud je váš let výrazně zpožděn nebo přiletí dříve (o více než 20 minut).

## **12. Reklamace a uplatnění smluvní pokuty**

1. V případě jakýchkoli problémů je Zákazník povinen dodržet tento postup pro vyřizování stížností. Pokud si Zákazník přeje uplatnit náhradu škody, musí o problému neprodleně informovat Přepravce. Pokud Zákazník nemůže najít svého řidiče nebo má jakýkoli jiný problém s konkrétní objednanou službou, kontaktuje Přepravce neprodleně telefonicky. Pokud problém nebude vyřešen okamžitě nebo v požadovaném rozsahu, Zákazník tuto skutečnost Přepravce e-mailem nebo písemně sdělí a uvede podrobnosti o stížnosti. Stížnost bude následně co nejdříve, obvykle do několika dnů, prošetřena.
2. Veškeré potřebné kontakty týkající se Přepravce za účelem podání reklamace nebo uplatnění smluvní pokuty/náhrady škody Zákazník najde v objednávce nebo v přepravní smlouvě, případně tyto kontakty najde na viditelném místě ve vozidle, případně kontakt poskytne příslušný řidič vozidla, kterým je Zákazník přepravován.
3. V případě porušení povinností Přepravce týkajících se nakládání s Osobními údaji, jejich uchování nebo používání má Zákazník právo podat stížnost proti jednání Přepravce v této věci. Stížnost zašle Zákazník na adresu nebo e-mailovou adresu Přepravce, která stížnost Zákazníka posoudí, prošetří a podnikne nezbytné kroky jak vůči stěžovateli, tak vůči ostatním Zákazníkům.

## **13. Povinnosti zákazníka**

- 13.1. Zákazník je povinen chovat se v době přepravy v souladu s pokyny řidiče a zejména dodržovat bezpečnostní předpisy platné přepravy. Zákazník bere na vědomí, že byl před přepravou informován o všech okolnostech, včetně bezpečnostních předpisů. Zákazník se dále zavazuje, že žádným způsobem nepoškodí Přepravce a přepravní vozidlo, nezachová jeho čistotu, nepoškodí majetek ostatních přepravovaných osob ani nezpůsobí během přepravy potíže. V případě porušení těchto povinností si je Zákazník vědom odpovědnosti za škodu způsobenou Přepravcem, objednaným Dopravcem nebo třetími osobami svým jednáním.
- 13.2. Zákazník je rovněž povinen nastoupit do vozidla v dohodnutém čase příjezdu, s výjimkou případů, kdy zjistí, že z oprávněného důvodu (uvedeného výše) nastoupit nemůže.

## **14. Poplatek za mimořádné znečištění vozidla**

14.1. Objednatel bere na vědomí, že je povinen užívat vozidlo v souladu s běžnými pravidly slušného chování a dbát na jeho čistotu. V případě, že během přepravy dojde ke **znečištění vozidla nad běžný rámec**, zejména ke zvracení, rozlítí tekutin, znečištění od zvířat, jídla nebo k jinému výraznému znečištění interiéru či exteriéru vozidla, je poskytovatel služby oprávněn účtovat **poplatek za mimořádný úklid vozidla**. Výše poplatku činí od **500 Kč až 5 000 Kč** v závislosti na rozsahu znečištění, náročnosti čištění a případné nemožnosti okamžitého dalšího provozu vozidla. Poplatek může být uhrazen v hotovosti nebo bezhotovostně a je splatný bez zbytečného odkladu.

## **15. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

15.1. V případě, že mezi přepravcem a spotřebitelem vznikne spotřebitelský spor ze smlouvy o poskytování služeb, který nelze vyřešit vzájemnou dohodou (např. reklamace je zamítnuta jako neoprávněná), může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu.

## **16. Platnost těchto obchodních podmínek**

16.1. Tyto Obchodní podmínky jsou platné na dobu neurčitou počínaje 1.1.2026. V případě změn těchto Obchodních podmínek, které si Přepravce vyhrazuje, se Zákazník považuje za vázaného Obchodními podmínkami ve znění platném v době podpisu smlouvy nebo odeslání či provedení platné objednávky.