

**SMLUVNÍ PODMÍNKY PRODEJE A PŘEPRAVY NA MEZINÁRODNÍCH
AUTOBUSOVÝCH LINKÁCH DOPRAVNÍ SPOLEČNOSTI
D.M.D.-GROUP SPOL. S R.O.**

**Se sídlem ul. Jeremenkova 1171/102, 14000 Praha 4 Podolí, Česká republika
IČO 26475600, vedena u Městského soudu Prahy oddíl C, vložka 84661**

Tato pravidla zahrnují ustanovení upravující dopravce DMD Group při provozování pravidelných mezinárodních linek. Pravidla popisují podmínky prodeje a vrácení jízdenek, přepravu cestujících a zavazadel, povinnosti a odpovědnost cestujících a dopravců:

1. OBECNÁ ČÁST

1.1. Před autobusem, který odjíždí na mezinárodní linku, je umístěna cedule s názvem trasy, na které jsou uvedeny názvy konečných zastávek a všech mezistanic v ukrajinštině a v latině.

1.2. Cestující se musí dostavit nejpozději na nástupiště autobusu 20 minut před časem uvedeným na lístku.

1.3. Když autobus dorazí na nástupiště, musí cestující zaregistrovat jízdenku u řidiče, který je zodpovědný za prodej jízdenek v autobuse. Při registraci jízdenky je cestujícímu uvedeno jeho místo v autobuse. Cestující si musí ponechat všechny kupony jízdenek až do konce cesty a na požádání je ukázat posádce nebo osobě která provádí kontrolu během cesty. Kupony na jízdenku může oddělit od jízdenky pouze obsluha. Pokud je k dispozici elektronická jízdenka, musí si ji cestující ponechat v elektronickém zařízení až do konce cesty.

1.4. Práva, povinnosti a odpovědnost dopravce

1.4.1. Dopravce provozuje mezinárodní linky podle aktuálního jízdního řádu. Jízdní řád, ceny, slevy atd. se mohou měnit, ale v jízdence jsou uvedeny pouze platné údaje. Společnost nezodpovídá za případné odchylky od oficiálních jízdních řádů, které souvisí s postupy při překračování státních hranic, přírodními, silničními nebo jinými podmínkami, které společnost nemůže ovlivnit.

1.4.2. Autobusové zastávky jsou umístěny na veřejných místech, takže je lze přesunout na pokyn úřadů. Před každou cestou si cestující musí zkontrolovat místo odjezdu a příjezdu autobusu.

1.4.3. Společnost odpovídá za bezpečnost přepravy cestujících a zavazadel od okamžiku jejich naložení do autobusu až do vystoupení cestujícího z autobusu, s výjimkou případů, kdy byla škoda způsobena zaviněním samotného cestujícího, vzhledem ke specifikům samotné zavazadlo nebo jeho obal. Bezpečnost zavazadel je zaručena určitou finanční částkou, která je stanovena partnery ve smlouvách o paritní obsluze trasy.

1.5. Práva, povinnosti a povinnosti cestujících v autobusech.

1.5.1. Cestující sami odpovídají za všechny osobní doklady, které potřebují na cestě, jakož i za jejich splnění úředních formalit. Pokud má cestující problémy s vládními úředníky týkající se jednotlivých víz, cestovních dokladů, pojištění, peněz, osobních věcí apod., má posádka autobusu právo cestujícího z autobusu vystoupit a nechat ho na hraničním přechodu nebo nařídít v souladu s požadavky úředníků dané země. V tomto případě se peníze za jízdenku cestujícímu nevracejí. O formalitách cesty se cestující může informovat na ambasádě nebo zastupitelských úřadech zemí, kterými trasa prochází. Cestující může na přání získat informace o tom, kterými zeměmi vybraná trasa křížuje, v agentuře, kde si jízdenku kupuje.

1.5.2. Dopravce neodpovídá cestujícímu za správnost registrace a dostupnost dokumentů, které cestujícímu opravňují překročit hranice zemí na trase. V případě, že Cestující nebude mít potřebné doklady pro oprávnění k překročení hranice, porušení celních předpisů apod., nahradí Cestující Dopravci veškeré ztráty související s nedostatkem takových dokladů a porušením celních předpisů, a to v zejména, nikoli však výlučně, pokuty uložené dopravci kontrolními orgány jak ukrajinských, tak jiných zemí, pokuty, cestovní náklady, finanční nároky ostatních cestujících na příslušném spoji, náklady na poskytnutí právní pomoci dopravci atd.

1.5.3. Pokud cestující poruší vízové režimy (vypršení platnosti víz, nahrazení pasu jiným dokladem apod.), dopravce si vyhrazuje právo cestujícího nepřepřavit. Za nevyužitou jízdenku se cestujícímu nevyplácí peněžní náhrada. Smluvní podmínky prodeje a přepravy, které jsou provozovány společností D.M.D.-GROUP spol. s r.o. upravují práva a povinnosti cestujících a dopravce v souladu s vyhláškou Ministerstva dopravy a spojů č. 175/2000 Sb. v platném znění. V záležitostech neupravených v těchto smluvních podmínkách se postupuje dle vyhlášky č. 175/2000 Sb. v platném znění.

Při provádění mezinárodní přepravy cestujících je dopravce povinen před zahájením takové přepravy zkontrolovat přítomnost, nikoli však pravost cestujících s doklady nezbytnými pro vstup do zemí určení, zemí na trase určení a odmítnout přepravu cestujícím, kteří na její žádost nepředložili potřebné doklady. Při mezinárodní přepravě je cestující povinen mít řádně vyhotovené doklady potřebné pro vstup do zemí určení, zemí na trase a na jeho žádost je předložit dopravci. Odmítnutí dopravce v mezinárodní přepravě cestujícímu, který na žádost dopravce nepředložil doklady potřebné pro vstup do země určení, země na trase odjezdu, nezakládá povinnost dopravce nahradit cestujícímu ztráty vzniklé v souvislosti s odmítnutím přepravy cestujícího.

1.5.4. Cestující mladší 18 let a starší 70 let musí cestovat pouze v doprovodu osoby, která je za ně právně odpovědná. Cestující mladší 18 let nemohou sedět na sedadlech s číslem 1, 2, 3, 4. Cestující mladší 18 let musí být v doprovodu dospělé osoby, opatrovníka nebo rodiče který nese plnou právní odpovědnost za jednání nezletilého cestujícího na území EU a Ukrajiny. Doprovázející osoby musí mít pro cestu nezletilého cestujícího do zahraničí a pro překročení státních hranic příslušné doklady. V případě neexistence příslušných dokladů může dopravce odmítnout přepravu bez náhrady za nevyužitou jízdenku/jízdenky. V případě odmítnutí překročení státní hranice – jízdenka je nevratná.

1.5.5. Cestující odpovídá za škodu, kterou způsobí on nebo jeho věci jiným osobám, jejich věcem nebo autobusu.

1.5.6. Posádka autobusu nebo společnost nese odpovědnost za věci, které se snadno rozbijí, narazí nebo snadno poškodí. Pokud bude cestující přepravovat takové věci, měl by pochopit, že zavazadla v zavazadlovém prostoru autobusu se nakládají ve vrstvách, jedno zavazadlo na druhé. Cestující je odpovědný za soulad obalu jeho zavazadel s těmito podmínkami přepravy v zavazadlovém prostoru autobusu.

1.5.7. V autobuse je zakázáno kouřit, včetně elektronických cigaret, požívat alkoholické a omamné nápoje, dělat hluk, používat magnetofony, rádia, hudební a jiné zvukové nástroje. Cestující, kteří jsou opilí, pod vlivem omamných látek, agresivní a mohou ohrozit život a zdraví posádky autobusu a ostatních cestujících, nesmí do autobusu nastoupit a cestovat podle trasy uvedené na jízdence bez náhrady jízdného. Cestující, kteří nedodržují pravidla osobní přepravy a veřejného pořádku, jsou 1x upozorněni. Pokud cestující opakovaně poruší pravidla, bude vysazen na nejbližší zastávce nebo v instituci dozoru nad veřejným pořádkem. Tato událost je zaznamenána vypracováním aktu donucovacích orgánů země, na jejímž území se autobus a cestující nacházejí.

1.5.8. Když je autobus v pohybu, musí být cestující připoutáni bezpečnostními pásy.

1.5.9. Dopravce neodpovídá za zpoždění podle jízdného řádu a opožděný příjezd do sledovacích stanic, pokud je způsobeno okolnostmi, které nemůže ovlivnit (včetně zpoždění při překračování hranic, povětrnostních podmínek, dopravních zácp, jednání státních orgánů, prací na opravě vozovky atd.), jednání samotných cestujících, které mělo vliv na splnění těchto okolností) a další důvody (technické problémy, které se vyskytly u autobusu při jízdě, na které přes veškerá přijatá opatření nemohl dopravce upozornit).

1.5.10 Jízdní řád autobusů neposkytuje čas pro registraci TAX FREE.

1.5.11 Dopravce má právo bez předchozího souhlasu a upozornění cestujícího změnit jízdní řád, vystřídat autobusy a změnit sedadlo cestujícího v autobuse.

1.6 Dopravce má právo:

- omezit nebo zastavit přepravu v případě přírodní katastrofy, epidemie, epizootické nebo jiné mimořádné události;

- zastavit jízdu vozidla (autobusu) v případě ohrožení života a zdraví cestujících;

1.6.1 Všechny stížnosti cestujících související se službou cestujícím na spoji jsou přijímány k posouzení, pokud jsou uvedeny v písemném prohlášení a zaslány na oficiální adresu dopravce do 7 dnů od data plánovaného odjezdu nebo na e-mailovou adresu společnosti. Ke každé reklamaci musí být přiložena jízdenka nebo její fotokopie a všechny faktury dokládající výdaje, které cestujícímu v souvislosti s reklamací mohly vzniknout.

1.6.2 Lhůta pro vyřízení reklamací, stížností a reklamací souvisejících s plněním přepravní smlouvy není delší než 30 dnů ode dne obdržení reklamace. Pokud jsou stížnosti předány zahraničním partnerským společností, může se čekací doba na odpověď prodloužit až na 60 dnů.

1.6.3. Dopravce neodpovídá za navazující letecké, železniční a autobusové linky jiných dopravců využívaných cestujícími mimo trasu D.M.D.– Group. V případě zpoždění na trase společnosti D.M.D. – Group vinou jiného dopravce navazující trasy, D.M.D. – Group nekompensuje jízdné za nevyužitou jízdenku. V případě opoždění na příjezdu dle jízdního řádu uvedeného na jízdence na který vliv nemá D.M.D. – Group, cestujícímu nebudou kompenzovány žádné náklady spojené s jeho navazujícími trasami, protože trasa vede přes státní hranice a jeho příjezd nezávisí na dopravci. Čas příjezdu uvedený na jízdence je přibližný a může se změnit podle okolností na trase, které jsou mimo kontrolu dopravce.

2. PRODEJ JIZDENEK

2.1. Číslované osobní jízdenky jsou doklady, které opravňují k cestování po trase a přepravě zavazadel v množství stanoveném aktuálními pravidly. Vzhledem k tomu, že jízdenka je registrovaná, nemůže ji na cestu použít jiná osoba.

2.2. Jedna jízdenka opravňuje jednoho cestujícího (jehož příjmení je uvedeno na jízdence) k obsazení jednoho místa v autobuse.

2.3. Jízdenka musí obsahovat: jméno cestujícího, výchozí a cílovou stanici, datum odjezdu, čas, jízdné, uplatněnou slevu a důvod slevy, kontaktní telefon cestujícího. Cena musí odpovídat schváleným tarifům a pravidlům jejich aplikace. Jízdenka platí pouze pro den, čas a spoj, na který je prodávána.

2.4. Cestující je povinen uschovat jízdenku po celou dobu trasy. Pokud se cestující obrací na společnost s vyjádřením, reklamací související s konkrétním spojem apod., musí k žádosti přiložit i kupon pro cestující, což je doklad, kde je uvedeno, kde a na jaké trase mu byla jízdenka prodána.

2.5. Jízdenku lze prodat:

2.5.1. Pro jednosměrnou cestu s konkrétním datem.

2.5.2. Na cestu tam a zpět s konkrétními termíny.

2.6. Jízdenka s opravami (tj. opravené příjmení, jméno, číslo jízdenky, cena, sleva, trasa cesty) není platná.

2.7. Datum odjezdu prodávané jízdenky lze bezplatně jednou změnit. Za každou další změnu datumu odjezdu musí cestující zaplatit 15 % z ceny jízdenky.

2.8. Omezení vrácení peněz a změny data se vztahují na jízdenky, které byly prodány v rámci akcí nebo jiné jízdenky, které byly prodány za sníženou cenu.

2.9. Jízdenku je možné objednat předem, ne však dříve než 6 měsíců před odjezdem.

2.10. Při nákupu jízdenky musí každý cestující uvést kontaktní telefonní číslo nebo e-mailovou adresu, kam může dopravce v případě potřeby zasílat zprávy. Pokud cestující tyto údaje neuvedl, v případě zpoždění nebo zrušení spoje nebude moci dopravce cestujícího informovat, proto dopravce bude tento faktor považovat za odmítnutí cestujícího informovat ho v případě změn spoje a neneset odpovědnost za nedostatek informování cestujícího.

2.11. Podmínky pro vrácení jízdenek:

-od 24 hodin a více před odjezdem - 80 % z ceny jízdného bude vráceno cestujícímu

-od 12 do 24 hodin před odjezdem - 50 % z ceny jízdného bude vráceno cestujícímu

-méně než 12 hodin před odjezdem – jízdenka je nevratná

Po skončení cesty jsou peníze za jízdenku nevratné. Za zvláštních podmínek je vrácení jízdenky v plné výši možné pouze v případě onemocnění nebo úmrtí cestujícího, což je nutné potvrdit příslušnými doklady přeloženými do českého jazyka a poskytnutými dopravci nejpozději do tří dnů od data plánovaného odjezdu.

3. PŘEPRAVA ZAVAZADEL

3.1.V souladu s úst. § 18 vyhlášky Ministerstva dopravy a spojů c. 175/2000 Sb. je stanoveno, že zavazadla se přepravují společně s cestujícím ve vozidle a pod jeho dohledem jako ruční zavazadlo nebo jako spoluzavazadlo, nebo se přepravují oddělené od cestujícího jako cestovní zavazadlo. Na linkách D.M.D.-GROUP spol. s r.o. je přeprava spoluzavazadel s ohledem na zajištění bezpečné a pohodlné přepravy všech cestujících vyloučena.

3.2.Dle úst. § 19 citované vyhlášky zavazadlem nebo obsahem zavazadla nesmějí být věci, které svými vlastnostmi mohou způsobit poškození vozidla, jakož i ujmu na životě osob nebo na jejich majetku a věci neskladné, není-li dále stanoveno jinak.

3.3.Věc, která nesmí být zavazadlem nebo obsahem zavazadla, je zejména nabitá zbraň, věc výbuška, jedovatá, radioaktivní, tekavá nebo zíravá, věc, která může způsobit nakázu, nelze ji umístit ve vozidle na místo určeném k přepravě zavazadel, nebo věc o hmotnosti vyšší než 25 kg, není-li dále stanoveno jinak.

3.4.Cestovní zavazadla cestujících jsou přepravována v zavazadlovém prostoru autobusu

3.5.Není-li stanoveno v podmínkách zveřejněných na jednotlivých jízdních řadech jinak, jsou maximální povolené rozměry cestovního zavazadla 30x60x100 cm, maximální povolená hmotnost je 25 kg. Cestující má právo na přepravu dvou cestovních zavazadel za cenu stanovenou v Sazebníku poplatku nebo na jízdním řadu.

3.6.Jedno příruční zavazadlo na cestujícího o maximálních rozměrech 20x30x40 cm maximální povolená hmotnost je 5 kg je přepravováno zdarma. Příruční zavazadlo je zavazadlo snadno přenosné, které cestující má u sebe a lze je umístit ve vozidle na místo pod sedadlem nebo nad sedadlem cestujícího. Zavazadlo musí být ve voze uloženo tak, aby nebyla ohrožena bezpečnost nebo zájem cestujících osob, případně podle pokynu řidiče. Dopravce neodpovídá za příruční zavazadla a věci umístěné v prostoru pro cestující.

3.7. Předprava nadměrných zavazadel, lyži, snowboardu a jízdních kol, je na linkách D.M.D.-GROUP spol. s r.o. povolena za následujících podmínek:

- rezervovat místo pro nadměrné zavazadlo a jízdní kolo lze pouze cestujícímu, který si již zakoupil jízdenku,
- přeprava je možná pouze na vybraných linkách, v určených úsecích linky nebo do vybraných destinací,
- přeprava je možná pouze v určeném období,
- prostor pro přepravu tohoto druhu zavazadel je omezen a podléhá rezervaci, tu může přidělit pouze dispečink D.M.D.-GROUP spol. s r.o. v rámci volné kapacity autobusu,
- za přepravu nadměrných zavazadel, lyži, snowboardu a jízdních kol, se platí poplatek stanoveny při odbavení,
- veškerá přeprava zvířat a nedoprovázených zásilek je na všech linkách D.M.D.-GROUP spol. s r.o. přísně zakázána. Ve výjimečných případech je možné individuálně dohodnout svolení k takové přepravě

3.8. D.M.D.-GROUP spol. s r.o. neodpovídá za schodu na přepravovaném cestovním zavazadle, pokud ztráta, poškození nebo opožděný výdej cestovního zavazadla byly způsobené za těchto podmínek:

- obal neodpovídá povaze přepravované věci,
- obsahem cestovního zavazadla jsou věci, které obsahem cestovního zavazadla být nesmějí, zivá zvířata, snadno zkazitelné věci, a jestliže byl obsah cestovního zavazadla nepravdivě deklarován.
- obsahem cestovního zavazadla jsou peníze, ceniny, osobní doklady, cennosti.
- nastaly okolnosti, jimiž jsou živelné pohromy nebo jednání třetích osob, které dopravce nemohl odvrátit ani při vynaložení veškerého úsilí.
- jednáním cestujícího, které má následek poškození nebo ztrátu jeho přepravovaného cestovního zavazadla.

Pravidla přepravy cestujících, pravidla přepravy zavazadel a podmínky vracení jízdenek schvaluje Ministerstvo dopravy ČR při vydání licence.

