

# OBECNÉ PODMÍNKY PRODEJE SPOLEČNOSTI EUROLINES/ISILINES

S platností od 24. srpna 2018

## 1. Preambule

Společnost Eurolines SA („Eurolines France“), s hodnotou kapitálu 30 907 952 € a registrovaným sídlem Avenue Georges Clemenceau 215, 92000 Nanterre, Francie je zapsána v obchodním rejstříku města Nanterre pod číslem 391 144 300. Provozuje autobusové dálkové linky pod značkami „Eurolines“ a „isilines“, ve shodě s dopravními licencemi týkajícími se přepravy osob č. 2014/11/0004396 a č. 2015/11/0000916 vydanými Prefekturou regionu Ile-de-France a ve shodě s provozními povoleními vydanými příslušnými orgány. Společnost Eurolines France nabízí mezinárodní dopravní služby a dopravní služby mezi městy ve Francii („linky isilines“ nebo „vnitrostátní linky“).

Společnost Eurolines France disponuje různými subdodavateli dopravních služeb, kteří poskytují služby Zákazníkům a z tohoto důvodu nejsou vždy autobusy v jednotných barvách Eurolines nebo isilines.

Eurolines France jménem svých partnerských společností také nabízí následující služby:

- Jízdenky do dálkových autobusů a služby spojené s jízdou dálkovými autobusy;
- Cestovní pojištění;
- Ubytovací služby;
- Pronájem vozidel;
- Služby spojené s námořní a leteckou dopravou;
- Jízdenky spojuj kyvadlové dopravy na letiště a do zábavních parků.

## 2. Definice pojmů a planost

### 2.1 Definice pojmů:

2.1.1 **„Mobilní aplikace“** představuje program, který společnost Eurolines používá pod značkou isilines, a který lze bezplatně stáhnout na chytrý telefon nebo tablet. Tento program umožňuje prohlížet a nakupovat jízdenky společnosti Eurolines a isilines.

2.1.2 **„Voucher Eurolines“** je kupón vydaný společností Eurolines, který může sloužit k nákupu Jízdenky společnosti Eurolines nebo isilines. Voucher Eurolines má platnost maximálně 6 měsíců od data vydání kupónu. Voucher nelze vyměnit za jinou měnu, než na jakou byl původně vydán.

2.1.3 **„Obecné podmínky prodeje“** či **„OPP“** představují obecné podmínky prodeje sepsané v tomto dokumentu;

2.1.4 **„Zvláštní podmínky“** jsou smluvní podmínky specifické pro jednu nebo více poboček společnosti Eurolines. Tyto Zvláštní podmínky jsou upřesněny v těchto OPP, nebo je lze najít na hypertextovém odkazu odpovídající pobočky společnosti Eurolines.

2.1.5 **„Obecné podmínky partnerského prodeje“** označuje obecné podmínky prodeje Služeb třetích stran nabízených společností Eurolines France ve jménu a jménem svých různých Partnerských společností. Je bezpodmínečně nutné souhlasit s Obecnými podmínkami partnerského prodeje před jakoukoli objednávkou u těchto Partnerských společností.

2.1.6 Pojem **„Eurolines“** uvedený v těchto OPP označuje společnost Eurolines France a její pobočky uvedené níže.

2.1.7 **„Pobočka/y společnosti Eurolines“** označuje pobočku/y skupiny Transdev Eurolines, tedy: Eurolines SA (Belgie), Eurolines Nizozemsko B.V. a Transdev Eurolines CZ, a.s.

2.1.8 **„Vyšší moc“** představuje jakoukoli neočekávanou nebo nezadržitelnou okolnost, která zabraňuje výkonu povinnosti podle článku 1218 francouzského občanského zákoníku.

2.1.9 **„Partnerská společnost“** představuje jakéhokoli poskytovatele či třetí stranu, která nabízí dopravní autobusové služby, dále cestovní kanceláře, společnosti zajišťující přímořskou či leteckou dopravu, pojišťovací agentury, hotely, a společnosti zajišťující pronájem vozidel a všechny společnosti, které zajišťují Služby třetích stran, které lze objednat na našich internetových stránkách, v mobilní aplikaci nebo v naší kanceláři.

2.1.10 **„Cestující“**, **„Zákazník“** nebo **„Vy“** označuje kohokoli, kdo si zarezervuje, objedná anebo zakoupí Služby společnosti Eurolines nebo Služby třetích stran nabízené společností Eurolines France.

2.1.11 **„Služby společnosti Eurolines“** označuje dopravní autobusové služby dodané společností Eurolines France.

2.1.12 **„Služby třetích stran“** či **„Produkt třetích stran“** označuje služby či produkty Partnerských společností nabízené společností Eurolines France jménem a ve jménu těchto Partnerských společností.

2.1.13 **„Jízdní doklad (nebo Jízdenka) Eurolines“** je jízdenka na jízdu dálkovým autobusem nabízená společností Eurolines France.

2.1.14 „**Jízdní doklad (nebo Jízdenka) isilines**“ je jízdenka na jízdu dálkovým autobusem linek isilines.

2.1.15 „**Jízdenka partnerské společnosti**“ označuje jízdenku dálkovým autobusem linek partnerských společností, které nabízí společnost Eurolines France jménem a ve jménu těchto partnerských společností. Vydaná jízdenka obsahuje jméno partnerské společnosti, která danou dopravní službu nabízí, v poznámce „*provazuje: ...*“

Jedině ti cestující, kteří mají jízdenku Eurolines nebo isilines, uzavřeli smlouvu o dopravě se společností Eurolines France. Jízdenky partnerských společností podléhají příslušným Obecným podmínkám partnerského prodeje, se kterými Zákazník musí souhlasit před jakoukoli objednávkou.

- Internorte: / <https://www.internorte.pt/fr/conditions-generales-de-ventes>
- Linebus / <https://www.linebus.es/?lang=fr#info>
- Magicalshuttle / <https://magicalshuttle.fr/conditions-generales-de-vente/>
- Sindbad <https://www.sindbad.pl/en/dokumenty-do-pobrania>
- Baltour <http://en.baltour.it/Conditions-generales-de-Transport/438-1-fr.html>
- Karat <https://ticket.eurolines.bg/en/conditions>
- Eurolines Peninsular/Socitransa (ES) <http://www.eurolines.es/fr/conditions-de-vente/>
- Centrotrans (BIH) <http://www.eurolines.ba/>

## 2.2. Platnost:

**2.2.1 Obecné podmínky prodeje.** Tyto Obecné podmínky prodeje se vztahují na jakýkoli a všechen nákup jízdenek Eurolines a isilines, který je možné uskutečnit na internetových stránkách [www.eurolines.eu](http://www.eurolines.eu); [www.eurolines.be](http://www.eurolines.be); [www.eurolines.nl](http://www.eurolines.nl); [www.eurolines.cz](http://www.eurolines.cz); [www.eurolines.fr](http://www.eurolines.fr) a [www.isilines.com](http://www.isilines.com) (níže označovaných jako „naše internetové stránky“), nebo v prodejnách společnosti Eurolines France, v mobilní aplikaci, u partnerských prodejců či na jejich internetových stránkách, telefonicky nebo na palubě dálkových autobusů isilines. Vztahují se také na způsob platby Služeb a produktů třetích stran zprostředkovaných společností Eurolines France. OPP jsou zákazníkům předány a jsou jim k dispozici ještě před potvrzením smluvního vztahu. Jsou přístupné v celém znění v jakékoli kanceláři či prodejně společnosti Eurolines anebo na našich internetových stránkách a v Mobilní aplikaci.

Souhlas s těmito OPP na internetu vyjádříte povinným zaškrtnutím políčka. V případě telefonické rezervace jízdenek Eurolines nebo isilines nebo na prodejních místech můžete kdykoli nahlédnout na OPP v našich kancelářích, na našich internetových stránkách nebo v mobilní aplikaci, než uskutečníte nákup. Tyto OPP mohou být změněny. Váš nákup jízdenek podléhá té verzi Podmínek, které byly v platnosti v den rezervace jízdenek.

**2.2.2 Zvláštní podmínky.** Některé služby jsou nabízeny pobočkami společnosti Eurolines a mohou podléhat specifickým smluvním podmínkám kvůli zvláštnostem nabídky nebo příslušné místní legislativě. Zvláštní podmínky jsou upřesněny v těchto OPP nebo pod zmíněným hypertextovým odkazem.

**2.2.3 Obecné podmínky partnerského prodeje.** Prodej Služeb či Produktů třetích stran, tedy služeb nabízených společností Eurolines France jiných, než je prodej jízdenek Eurolines či isilines, podléhá obecným obchodním podmínkám prodeje každého produktu. Obecné podmínky prodeje partnerských společností jsou zákazníkovi rovněž předány před vznikem obchodního vztahu týkajícího se prodeje Služeb třetích stran. Odkazujeme na ně na našich internetových stránkách hypertextovými odkazy.

2.2.4 Zákazníkovi je doporučeno, aby si ještě před potvrzením objednávky pozorně přečetl tyto OPP, Zvláštní obchodní podmínky nebo Obecné obchodní podmínky prodeje partnerských společností, které se vztahují na jím vybrané služby.

## 3. Sazby

Sazby jízdného společnosti Eurolines a isilines zahrnují veškeré daně a poplatky.

3.1 **Snížené sazby.** Některé kategorie cestujících mohou uplatnit slevu ze standardní ceny jízdného. Slevy na jízdenky Eurolines anebo isilines nelze kombinovat se zvýhodněnými sazbami.

3.2 **Sazby jízdenek prodaných v autobuse – jízdenky isilines.** Jízdenky isilines je možné zakoupit přímo na palubě dálkových autobusů linek isilines. Pro zvolenou trasu v den jízdy se uplatní nejvyšší možná sazba s přírůžkou maximálně 15 euro.

3.3 **Servisní poplatky.** Při objednávce jízdenek Eurolines mohou být k ceně připočteny servisní poplatky.

3.4 **Příplatek za zavazadla.** Seznam příplateků za zavazadla a další Zvláštní podmínky týkající se zavazadel jsou k dispozici na našich webových stránkách.

3.5 Poplatkům za rezervaci či změnu podléhají Produkty třetích stran. Informace o sazbách jsou k dispozici v prodejnách a kancelářích Eurolines.

## 4. Jízdní řády / Dopravní spojení

4.1 Společnost Eurolines si v případě neočekávaných komplikací v dopravním provozu vyhrazuje právo zorganizovat náhradní dopravní spojení, což může znamenat nutnost přestupu do jiného dálkového autobusu. Společnost Eurolines také může měnit jízdní řády, pozdržet či zrušit spojení

v případě zásahu vyšší moci nebo z bezpečnostních důvodů. Eurolines udělá vše pro to, aby se Cestující o změnách či úpravách dozvěděli co nejdříve.

4.2 Jízdní řády jsou vytvořeny na základě obvyklých dopravních podmínek provozu, ale mohou se vyskytnout nečekané situace. Časy odjezdů a příjezdů zveřejněné na našich internetových stránkách a na Jízdenkách jsou vyjádřeny v hodinách místního časového pásma. K úpravám jízdního řádu může dojít během kalendářního roku. Společnost Eurolines udělá vše pro to, aby vás informovala o případných úpravách elektronickou cestou nebo telefonicky, a to zasláním e-mailové zprávy, nebo zavoláním na telefonní číslo, které nám poskytnete při nákupu jízdenky. Pokud jste nám nepředali své kontaktní údaje, je třeba, abyste si ověřili jízdní řády na našich internetových stránkách, v naší kanceláři nebo v partnerské cestovní agentuře.

4.3 Pokud rezervace jízdenky obsahuje jeden či několik navazujících spojů nebo přestup, především pokud se jedná o přestup se změnou dopravního prostředku, je třeba, aby Zákazník počítal s dostatečnou časovou rezervou pro případ dopravní nehody či komplikace.

4.4 Společnost Eurolines nezodpovídá za návaznost spojení u jízdenek, které Zákazník zakoupil, nejedná-li se o jízdenky Eurolines nebo isilines.

## 5. Jízdenky

5.1 Jízdenka Eurolines nebo isilines představuje dokument, který stvrzuje uzavřenou smlouvu mezi Cestujícím a Eurolines France. Může se vztahovat k jednosměrné či obousměrné jízdě v závislosti na vašem požadavku. Jízdenka je vydána po přijetí platby.

5.2 Jízdenky se sníženou sazbou podléhají zvláštním podmínkám, obzvláště podmínkám týkajícím se změny či storna. Tyto podmínky lze najít na našich internetových stránkách a v Mobilní aplikaci během aktuální nabídky.

5.3 Jízdní doklad/Jízdenka Eurolines. Jízdenky Eurolines, které jsou zakoupeny na internetu, musí být po potvrzení objednávky a platby vytištěny na vaše vlastní náklady podle instrukcí uvedených na našich internetových stránkách nebo v e-mailové zprávě potvrzující vaši objednávku. Potvrzovací e-mailová zpráva nebo potvrzení o provedení platby nelze uplatnit jako jízdní doklad/jízdenku. Především kvůli bezpečnostním opatřením je třeba jízdenku Eurolines vytisknout, a aby byla platná, je nutné, aby všechny informace na jízdence uvedené, byly čitelné. Jízdenku zakoupenou na internetu lze také vyzvednout v kancelářích společnosti Eurolines během otevírací doby. Pokud to časová rezerva umožňuje, lze si na požádání nechat jízdenku zaslat poštou, je však třeba připočítat poplatek za poštovné a za službu. Před nastoupením do autobusu je třeba vytištěný Jízdní doklad ukázat personálu Eurolines nebo řidiči autobusu. Eurolines SA si vyhrazuje právo odmítnout Cestujícímu vstup na palubu autobusu v případě, že nerespektuje zde uvedené podmínky a pokyny. Povinnost vytisknout si jízdenku se vztahuje na nákup jakéhokoli Jízdního dokladu Eurolines, i kdyžby součástí cesty byla doprava na linkách isilines.

*Poznámka: Nad rámec těchto obchodních podmínek prodeje umožňuje Transdev Eurolines CZ na spojích z ČR a do ČR cestujícím předložit jízdenky ve vytištěné nebo elektronické podobě (na chytrém telefonu, tabletu nebo jakémkoli jiném přístroji, který umí zobrazit formát PDF). Cestující se musí ujistit, že jeho zařízení bude v době odbavení funkční a v provozu.*

5.4 Jízdní doklad/Jízdenka isilines. Jízdenky isilines lze předložit ve vytištěné nebo elektronické podobě (na chytrém telefonu, tabletu nebo jakémkoli jiném přístroji, který umí zobrazit QR kód). Ve všech případech je nutné, aby byl QR kód (čárový kód ve 2D) čitelný. Cestující se musí ujistit, že jeho zařízení bude v době odbavení nástupu funkční a v provozu.

5.5 Jízdní doklad/Zakoupení Jízdenek isilines na palubě autobusu. Jednosměrné jízdenky isilines lze zakoupit přímo u řidiče autobusů isilines pokud budou volná místa; tyto jízdenky nelze vrátit ani měnit a je možné je uhradit pouze platební kartou.

*Poznámka: Nad rámec těchto obchodních podmínek prodeje umožňuje Transdev Eurolines CZ na spojích z ČR a do ČR cestujícím zakoupit u řidiče autobusů Eurolines jednosměrné jízdenky Eurolines, pokud budou volná místa; tyto jízdenky nelze vrátit ani měnit a je možné je uhradit pouze v hotovosti.*

5.6 Jízdenka je nepřenosná. V každém případě musí Cestující prokázat svou totožnost před nástupem do autobusu pomocí průkazu (občanský průkaz, pas nebo jiný průkaz vydaný příslušnými orgány a obsahující fotografii: např. řidičský průkaz). Informace, které Cestující poskytl během nákupu Jízdního dokladu, se musí shodovat s informacemi uvedenými v průkazu totožnosti, který Cestující předloží. Eurolines si vyhrazuje právo odmítnout Cestujícími vstup na palubu dálkového autobusu v případě nerespektování těchto pokynů. Postup při ověřování totožnosti cestujícího řidičem nebo pracovníkem odbavení při nástupu do autobusu není stejný, jako ověřování totožnosti cestujícího Policií při přechodu státních hranic. Jeho respektování je výhradně odpovědností Cestujícího.

## 6. Objednávky/Změny

6.1 Prohlašujete, že jste právně způsobilí provést objednávku a uzavřít smlouvu. Jste finančně odpovědní za jakoukoli vámi provedenou objednávku, ať už na vaše jméno nebo pro třetí stranu, s výjimkou prokázání případu podvodu nevyplývající z chyby nebo nedbalosti z vaší strany. Také ručíte za pravdivost a přesnost poskytnutých informací.

6.2 Veškeré využití Jízdenek Eurolines nebo isilines je podmíněno přijetím OPP Cestujícími.

6.3 Při nákupu Jízdenky je vaší odpovědností zkontrolovat přesnost objednávky a jakoukoli chybu v ní ihned ohlásit, abyste se vyhnuli poplatku za změnu, úpravu nebo storno.

6.4 V případě rezervace v Mobilní aplikaci nebo na internetu musíte postupovat podle pokynů uvedených na našich internetových stránkách anebo v Mobilní aplikaci a v potvrzujícím e-mailu, který vám bude zaslán po objednávce.

6.5 Eurolines si vyhrazuje právo odmítnout jakoukoli objednávku, která nerespektuje níže uvedené podmínky.

6.6 Objednávka se stává platnou po přijetí platby za Jízdní doklad. V případě že Cestující uhradí pouze část hodnoty jízdenky, je nutné, aby zaplatil zbývající částku nejpozději 15 dní před odjezdem. Tato uhrazená část nebude v žádném případě považována za zálohu. Pokud zde uvedená časová lhůta nebude dodržena, bude objednávka automaticky stornována; uhrazená částka propadne a nebude vrácena, pokud Cestující neprokáže legitimní důvody, které mu zabránily uhradit zbývající částku v dané lhůtě. Jízdenky Eurolines zakoupené u Poboček společnosti Eurolines není možné hradit na splátky.

6.7 Při objednávce jízdenky je nutné uvést datum cesty. Děláme vše pro to, abychom vyhověli vašim požadavkům v rámci kapacity volných míst v našich dálkových autobusech.

6.8 Během objednávky jsou požadovány kontaktní údaje Cestujícího, především jeho telefonní číslo a e-mailová adresa. Tyto informace budou použity v případě, že je nutné kontaktovat Cestujícího kvůli vzniklým změnám během objednané cesty. Eurolines nezodpovídá za případy, kdy Cestující odmítl poskytnout své kontaktní údaje během objednávky, nebo poskytl chybné kontaktní údaje a nebylo možné mu předat informace týkající se jeho objednané cesty v případě změny.

6.9 Rezervace / Asistence pro lidi se sníženou pohyblivostí a hendikepované. Hendikepovaní nebo lidé se sníženou pohyblivostí mohou v případě jakýchkoli dotazů týkajících se rezervace Jízdenek nebo v případě potřeby asistence kontaktovat asistenční službu Eurolines na následujících telefonních číslech (bez přírážky). Potřebu asistence je třeba nahlásit Eurolines nejpozději 36 hodin před plánovaným odjezdem.

Francie: +33 (0)1 49 72 57 27

Belgie: +32 (0) 2 2741350

Nizozemsko: +31 (0) 88 0761700

Česká republika: + 420 731 222 111

6.10 Způsoby platby. Vaši jízdenku či jiné Produkty třetích stran můžete uhradit společnosti Eurolines France a Pobočkám Eurolines všemi způsoby platby vyznačenými níže:

6.10.1 Eurolines Belgie: službou Bancontact, platební kartou (s výjimkou American Express), Voucherem Eurolines a hotově.

6.10.2 Eurolines Nizozemsko: službou Bancontact, platební kartou (s výjimkou American Express), Voucherem Eurolines a hotově.

6.10.3 Transdev Eurolines CZ: platební kartou TPE, platebními kartami (s výjimkou American Express), benefítními poukazy, Vouchery Eurolines a hotově.

6.10.4 Eurolines Francie: hotově, šekem, benefítními poukazy, platebními kartami (s výjimkou American Express), platební kartou „carte bleue“. Vaši jízdenku můžete také uhradit vouchery Eurolines, pomocí Paypalu nebo Bitcoinů.

#### 6.10.4.1 Platba šekem

Úhrada jízdenek Eurolines France nebo isilines šekem je možná pouze v případě nákupu jízdenky minimálně tři (3) pracovní dny před odjezdem a je třeba prokázat totožnost občanským průkazem. Šek musí být vydán jednou z bank se sídlem v metropolitní Francii. V případě nákupu Produktů třetích stran je úhrada šekem možná pouze v případě, že se nákup uskuteční jeden (1) měsíc před uskutečněním služby a je třeba prokázat totožnost občanským průkazem.

#### 6.10.4.2 Platba prostřednictvím služby Paypal

Paypal (Evropa) SARL & Cie, S.C.A (RCS Luxembourg B 118 349), se sídlem na adrese L.2449 Luxembourg („Paypal“) je dodavatel platebních služeb zaměřených na elektronický převod peněz mezi kupujícími a třetí stranou. Tento způsob platby zajišťuje důvěrnost bankovních informací kupujícího a garantuje zabezpečení každé transakce. V případě platby Paypalem souhlasí Zákazník s Obecnými podmínkami použití, které lze najít na webu [www.paypal.com](http://www.paypal.com). Společnost Paypal je řádně oprávněna jako lucemburská úvěrová instituce ve smyslu článku 2 zákona ze dne 5. dubna 1993 o finančním sektoru.

#### 6.10.4.3 Platba prostřednictvím Bitcoinů

K úhradě Jízdenky prostřednictvím Bitcoinů musí Cestující disponovat bitcoinovou peněženkou nebo klíčenkou (dále jen „peněženka Bitcoin“), která obsahuje dostatek Bitcoinů k provedení platby. Platba prostřednictvím Bitcoinů je poskytována prostřednictvím služby Paymium. Eurolines France tudíž nezodpovídá a nezaručuje za dostupnost služeb Paymium. Cestující si je vědom a souhlasí s tím, že všechny transakce uskutečněné prostřednictvím Bitcoinů mají definitivní povahu. Tyto transakce tudíž Cestující nemůže změnit nebo stornovat, jakmile je započat jejich proces. Cestující však může požádat společnost Eurolines France o proplacení podle příslušných pokynů v těchto OPP. Cestující si je vědom čekací prodlevy, která může vzniknout z důvodu zpracování a potvrzení transakcí sítí Bitcoin. Potvrzení takovéto transakce může trvat i více než jednu hodinu. Transakce není považována za ukončenou, dokud tato není potvrzena. Během této čekací lhůty je dokončení transakce pozdrženo dokud

není ověřena požadovaná důvěryhodnost pro její potvrzení. Eurolines France nemá žádnou kontrolu nad trváním tohoto procesu potvrzení, který vyžaduje síť Bitcoin. Cestující musí prostřednictvím Bitcoinů uhradit přesnou částku své objednávky, jak uvádí služba Paymium, jinak platbu nelze dokončit a objednávku potvrdit.

V případě zpětného proplacení nebudou Cestujícímu proplaceny bitcoiny, ale částka v eurech, a to na základě ceny objednávky Produktů či Služeb, jak je uvedeno na internetových stránkách Eurolines France v momentě objednávky.

#### 6.10.4.4 Platba Voucherem Eurolines

Pokud se rozhodnete využít platbu Voucherem Eurolines a jeho hodnota je vyšší než cena kupované Jízdenky, vydá se nový Voucher Eurolines s hodnotou rozdílu částky, který je třeba uplatnit do data platnosti uvedeném na novém Voucheru.

6.11 Společnost Eurolines nebude muset poskytovat služby objednané Cestujícím, pokud cena Jízdenky nebyla v plné výši předem uhrazena za uvedených podmínek.

### 6.13 **Změna**

6.13.1 Jízdní doklady se standardním tarifem lze libovolně měnit, v závislosti na dostupnosti služby, a to až do 6 hodin před odjezdem, telefonicky, osobně v jedné z kanceláří Eurolines anebo v partnerské cestovní kanceláři, na tyto změny se vztahuje poplatek za službu. V době méně než 6 hodin před odjezdem až 30 minut po odjezdu je Jízdenky možné měnit pouze v kancelářích Eurolines.

*Poznámka: Nad rámec těchto obchodních podmínek prodeje umožňuje Transdev Eurolines CZ na spojích z ČR a do ČR svým cestujícím změnit jízdenku telefonicky do 30 minut před odjezdem ve směru z ČR. Cestující si zakoupí novou jízdenku – na jím požadovaný termín, destinaci a čas. Za původní jízdenku bude následně vrácena částka v plné výši.*

6.13.2 Výměna Jízdenek Eurolines za jízdenky isilines a naopak je možná po souhlasu Cestujícího s možnou změnou platného tarifu. Nový platný tarif bude standardním tarifem.

6.13.3 Pro jakékoli změny Jízdenek Eurolines platí poplatek 8 €, pro změny Jízdenek isilines je výše poplatku 4 €. V závislosti na datu nebo zvoleném jízdním řádu je možné dokoupit doplňkové služby.

*Poznámka: Nad rámec těchto obchodních podmínek prodeje umožňuje Transdev Eurolines CZ na spojích z ČR a do ČR svým cestujícím změnit jízdenku bezplatně – za podmínek definovaných v bodě 6.13.1.*

6.13.4 Pokud je nový tarif nižší než původně objednaná jízdenka, rozdíl bude vyplacen v podobě Voucheru Eurolines.

*Poznámka: Nad rámec těchto obchodních podmínek prodeje umožňuje Transdev Eurolines CZ na spojích z ČR a do ČR svým cestujícím změnit jízdenku výměnou za novou – za podmínek definovaných v bodě 6.13.1.*

6.13.5 Jízdní doklady se sníženým tarifem podléhají podmínkám o změnách zveřejněných na našich internetových stránkách po celou dobu trvání nabídky.

6.13.6 Jízdní doklady, které byly změněny již nelze stornovat.

### 7. Storno/Navrácení peněz

7.1 Obousměrná jízdenka. Jakékoli stornování obousměrné jízdenky znamená stornování jízdy tam i zpět. Částečné storno buď jízdy tam nebo zpět není možné. Navrácení peněz za jízdenku, která byla použita jen částečně, není možné. Pro obousměrnou jízdenku platí, že ode dne uskutečnění jízdy tam nelze požádat o storno a navrácení peněz za cestu zpět.

7.2 Ztráta, odcizení či poškození Jízdenky Eurolines. Pokud dojde ke ztrátě, odcizení či poškození Jízdenky Eurolines France, není možné požadovat navrácení peněz. K cestování je nutné zakoupit nový Jízdní doklad. Pokud byla Jízdenka doručena e-mailem, můžete si ji znovu vytisknout. Tato ustanovení se netýkají jízdenek isilines, které mohou být podle bodu 5.4 předkládány pro kontrolu elektronickou cestou.

7.3 Jízdní doklady se standardním tarifem lze stornovat.

7.4 Jízdní doklady se sníženým tarifem podléhají podmínkám o stornování zveřejněných na našich internetových stránkách a v Mobilní aplikaci po celou dobu trvání nabídky.

7.5 Pokud lze vaši jízdenku stornovat, budou strženy poplatky za storno podle následujících podmínek:

#### 7.5.1. Vratka jízdného v hotovosti nebo na bankovní účet

- Více než 72 hodin před plánovaným odjezdem: 25 % z ceny Jízdenky
- V době od 72 do 6 hodin před plánovaným odjezdem: 50 % z ceny Jízdenky

- V době od 6 hodin do 15 minut před plánovaným odjezdem: vratka je možná pouze formou vouchery Eurolines podle podmínek uvedených v bodě 7.5.2.
- Méně než 15 minut před odjezdem nebo pokud se nedostavíte k odjezdu: 100 % z ceny Jízdenky

#### 7.5.2. Vratka jízdného ve formě vouchery Eurolines

- Více než 72 hodin před plánovaným odjezdem: 0 % z ceny Jízdenky
- V době od 72 do 6 hodin před plánovaným odjezdem: částka ve výši 7 EUR (při vrácení v České republice 0 Kč)
- V době od 6 hodin do 15 minut před plánovaným odjezdem: částka ve výši 7 EUR (při vrácení v České republice 0 Kč)
- Méně než 15 minut před odjezdem nebo pokud se nedostavíte k odjezdu: 100 % z ceny Jízdenky

7.6 Servisní a prodejní poplatky, poplatky za odbavení a pojištění nelze vrátit.

7.7 Za Jízdní doklady se sníženým tarifem a částečně využitě Jízdenky nelze požadovat vrácení peněz.

7.8 Neobsazeno.

7.9 Žádost o navrácení peněz po stornování Jízdenky lze učinit pouze osobně v prodejním místě Eurolines, e-mailem, nebo poštou zasláním doporučené zásilky s dodejkou na adresu služby navrácení peněz, na následujících adresách, nebo na našich internetových stránkách.

-Eurolines Francie: TSA 12429 – 92729 Nanterre – France, pro oddělení Service de remboursement ([internet.paiement@transdev-eurolines.com](mailto:internet.paiement@transdev-eurolines.com))

-Eurolines Belgie: Tour & Taxis, Avenue du Port 86C Unit C1a 1000 Bruxelles ([Info-be@transdev-eurolines.com](mailto:Info-be@transdev-eurolines.com))

-Eurolines Nizozemsko B.V.: Stationsplein 3, 1115 BZ Duivendrecht [Info-nl@transdev-eurolines.com](mailto:Info-nl@transdev-eurolines.com)

-Transdev Eurolines CZ: Karlínské náměstí 6, Praha 8, 186 00 ([info@eurolines.cz](mailto:info@eurolines.cz))

Jakýkoli požadavek (formulář lze stáhnout na webu: [www.eurolines.eu](http://www.eurolines.eu); [www.eurolines.be](http://www.eurolines.be); [www.eurolines.nl](http://www.eurolines.nl); [www.eurolines.cz](http://www.eurolines.cz); [www.eurolines.fr](http://www.eurolines.fr) a také [www.isilines.com](http://www.isilines.com) nebo je možné ho obdržet v kanceláři Eurolines) musí obsahovat původní Jízdní doklad, dopis s detaily požadavku a plnou moc (pokud je potřeba).

## 8. Podmínky cestování

### 8.1 Administrativní a zdravotní pokyny během cesty.

Pro uskutečnění vaší cesty je potřeba dodržovat administrativní anebo zdravotní pokyny. Jsou zveřejněny na našich internetových stránkách pro francouzské občany nebo pro občany z jakéhokoli jiného členského státu EU nebo ze státu, který je součástí Dohody o Evropském hospodářském prostoru. Můžete je také najít na stránkách [www.europa.eu](http://www.europa.eu). Je na vás se s těmito podmínkami seznámit.

Také vám přísluší je dodržovat, stejně jako zaplatit jakékoli možné poplatky spojené s vaším cestováním, které jsou předmětem celních či policejních formalit nebo vašeho zdraví (průkaz totožnosti, povolení k pobytu, pas, vízum, povolení opustit území, lékařské potvrzení, očkovací průkaz ...). Cestující z cizích zemí mají povinnost informovat se o těchto formalitách před nákupem Jízdenky, a to u příslušných orgánů své země a země, do které cestují. Společnost Eurolines není zodpovědná za Cestující, kteří se z důvodu nerespektování těchto formalit ocitnou v situaci, kdy nemohou odcestovat v uvedený datum nebo přejít přes hranice. V případě nerespektování těchto formalit Cestujícím není společnost Eurolines v žádném případě povinná zpětně proplatit celou ani částečnou částku za jeho Jízdní doklad, nebo zaplatit jakékoli odškodné.

8.2 Nezletilí. Nezletilí ve věku do 16 let, které nedoprovází rodič či opatrovník, nebo jiná osoba za ně odpovědná, nejsou přijímáni na palubu našich dálkových autobusů. Nezletilí ve věku od 16 do 18 let, které nedoprovází rodič či opatrovník, nebo jiná osoba za ně odpovědná, jsou přijímáni na palubu našich dálkových autobusů pouze za podmínky, že u sebe mají platný doklad nutný k přechodu hranic (občanský průkaz, pas a pokud je nutné, vízum, povolení opustit území.) Více informací o formalitách, které se týkají cestování nezletilých, najdete zde: [www.eurolines.eu](http://www.eurolines.eu), [www.isilines.com](http://www.isilines.com) a [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr).

### 8.3 Odbavení.

8.3.1 Služby Eurolines. Cestující jsou povinni se dostavit k odbavení (k autobusu nebo do kanceláře) v hodinu uvedenou na Jízdním dokladu. Pro odjezdy ze stanice Paris-Gallieni je třeba se dostavit 1 hodinu před odjezdem.

8.3.2 Služby isilines. Cestující jsou povinni se nahlásit při odbavení alespoň 20 minut před časem odjezdu, který je uveden na Jízdním dokladu.

8.3.3 Odbavení je ukončeno 15 minut před plánovaným časem odjezdu. Při pozdějším příchodu Cestujícího není garantováno odbavení. Místo nástupu vám bude sděleno při nákupu Jízdenky. Přesto, protože jsou místa nástupu veřejnými místy, je možné, že dojde ke změnám na základě požadavku místních úřadů. Doporučujeme Cestujícím, aby se o přesném místě nástupu informovali u pracovníků Eurolines na místě odjezdu nebo u Asistenční služby během cesty na telefonním čísle uvedeném na Jízdním dokladu. Jak je uvedeno v článku 5.6, při odbavení musí Cestující ukázat svůj Jízdní doklad a prokázat svou totožnost, jež musí odpovídat údajům uvedeným na Jízdním dokladu.

8.3.4 **Zamítnutí odbavení.** Jakékoli neuposlechnutí pokynů v těchto OPP a platných nařízeních týkajících se veřejného pořádku může vyústit v zamítnutí odbavení Cestujícího při nástupu či výstupu během cesty. Eurolines může odmítnout poskytování přepravních služeb Cestujícímu nebo jeho zavazadlům, pokud pojmeme důvodné podezření, že přeprava Cestujícího anebo jeho zavazadel by mohla být nebezpečná nebo jinak snížit bezpečnost, zdraví či pohodlí ostatních Cestujících a obzvláště pokud: (a) fyzický či psychický stav Cestujícího, včetně stavu, kdy je Cestující pod vlivem alkoholu, drog nebo léků, představuje riziko nebo nebezpečí pro řečeného Cestujícího, jiné Cestující, personál nebo majetek; (b) Cestující se odmítá podřídit pokynům nebo se chová výhružným, protiprávním, urážlivým nebo neslušným způsobem vůči našemu pracovníkovi zajišťujícímu odbavení nebo vůči řidičům; (c) Cestující předloží poškozený nebo nečitelný Jízdní doklad, nebo doklad, který byl nahlášen jako ztracený, odcizený, nebo Cestující nemůže dokázat, že je osobou uvedenou na Jízdním dokladu; (d) Cestující nerespektuje instrukce společnosti Eurolines ohledně bezpečnosti. Společnost Eurolines není v žádném případě povinna zpětně proplatit celou ani částečnou částku za jeho Jízdní doklad, nebo zaplatit jakékoli odškodné.

#### 8.4 Přeprava zvířat.

Přeprava psů nebo koček do 5 kilogramů je možná v případě volných míst pouze na palubách autobusů linek isilines v přepravní tašce či kleci, která je k tomu určená, a nepřesahuje rozměry 45 cm x 30 cm x 25 cm a po zaplacení příplatku upřesněného na našich internetových stránkách. Z bezpečnostních důvodů můžete být vyzváni řidičem nebo jiným pracovníkem Eurolines, abyste svému zvířeti nasadili náhubek. Doprovodní psi pro nevidomé nebo hluché jsou na palubu autobusů Eurolines nebo isilines přijímáni bez výjimky.

Je vaší povinností se předem informovat o formalitách týkajících se přepravy zvířat u příslušných úřadů země, ze které odjíždíte, eventuálně země/zemí, kterými budete projíždět.

8.5 **Bezpečnostní a zdravotní přestávky.** V závislosti na plánované vzdálenosti jsou během cesty naplánovány přestávky na občerstvení. Cestující musí respektovat délku plánovaných přestávek. Řidič autobusu má právo odjet z místa přestávky v případě, že Cestující nerespektoval její délku. Řidič není odpovědný za nepřítomnost Cestujícího a za možné následky, které z jeho nepřítomnosti vyplývají. V místech nácestných zastávek musí Cestující zůstat na svých místech, dokud nedorazí do své konečné destinace, až na výjimku, kdy dostanou pokyn k vystoupení od řidiče.

#### 8.6 Bezpečnostní pokyny. Vzájemný respekt na palubě autobusu.

Cestující musí dodržovat všechny bezpečnostní pokyny, které mu budou předány, obzvláště zapnout si bezpečnostní pás, nepohybovat se po autobusu během cesty, pokud zrovna nejde na toaletu.

Cestující, kteří doprovázejí nezletilé za ně přebírají odpovědnost, po celou dobu jízdy nad nimi musí mít dohled a musí se ujistit, že dodržují bezpečnostní pravidla.

Během jízdy není v autobuse povoleno konzumovat alkoholické nápoje, kouřit, ani s sebou přepravovat omamné nebo podobné látky.

Cestujícím je zakázáno zabírat místa umístěním svých zavazadel, balíčků nebo jiných předmětů. Každému Cestujícímu pro tyto účely slouží prostor nad jeho sedadlem. Je zakázáno vzít si s sebou na palubu autobusu předměty, které jsou svou povahou objemné, nebo by jejich pach mohl vadit či obtěžovat ostatní Cestující.

Použití přehrávačů hudby, rádií a podobných přístrojů, které by mohly rušit ostatní cestující nebo řidiče, není v autobuse povoleno. Mobilní telefony musí mít aktivovaný „tichý profil“ či „pouze vibrace“ v průběhu celé cesty.

8.7 **Doplňková služba WiFi.** Upozorňujeme cestující, že internetová síť poskytovaná na palubách autobusů je veřejná, a je možné, že nezahrnuje dostatečná zabezpečující opatření týkající se přenosu dat. Negarantujeme ani objem přenesených dat, ani rychlost přenášených dat. Cestující je plně informován o tom, že úplnost, ověření a důvěrnost informací, souborů a dat jakékoli povahy (například kód od platební karty atd.), které na internetu zadá nebo pošle, nejsou na této síti nijak chráněna. Uživatel tedy nesmí na této internetové síti posílat taková data či zprávy, jejichž obsah je důvěrný a vyžaduje silné zabezpečení. Eurolines doporučuje všem cestujícím, aby dbali o svá zařízení (přenosné počítače, osobní asistenty, ...) a aby je nenechávali bez dozoru a také, aby dávali pozor na prohlížená data, která by jejich zařízení mohla poškodit. Ujistěte se, že máte nainstalovanou aktualizovanou verzi antiviru.

## 9. Zpoždění a zrušení služeb

9.1 V případě, že bylo nutné stornovat službu z důvodu zpoždění o více než 120 minut, nebo protože došlo k překročení kapacity spoje, bude Eurolines informovat cestující co nejdříve odesláním e-mailu nebo SMS na adresu či telefonní číslo, které poskytl během nákupu Jízdenky.

9.2 Pokud došlo ke stornování, zpoždění větším než 120 minut či nadměrné rezervaci ze strany společnosti Eurolines, budou vám nabídnuty dvě možnosti: a) pokračování v cestě nebo náhradní trasou směrem k cílové destinaci dálkovým autobusem, který odjíždí v jiný čas anebo datum, a to bez příplatku a s nejmenším časovým odkladem za porovnatelných podmínek, anebo b) navrácení peněz v hodnotě jízdenky a pokud je to možné, zajištění bezplatné dopravní služby dálkovým autobusem s co nejmenší časovou prodlevou až do místa odjezdu uvedeného ve smlouvě o dopravě. Vyplacení proběhne do čtrnácti dnů od nabídky nebo podání žádosti. Obnos bude vyplacen hotově nebo podle dohody s Cestujícím.

9.3 V případě, že společnost Eurolines nemůže Cestujícímu nabídnout možnosti dle článku 9.2, Cestující má nárok na náhradu rovnající se 50 % ceny jízdenky, kromě náhrady uvedené v článku 9.2. Tato částka bude uhrazena společností Eurolines v měsíci, který následuje po podání žádosti.

9.4 V případě, že neodpovíte na nabídku uvedenou v článku 9.2 do tří dnů od přijetí této nabídky, bude vám vystaven Voucher Eurolines v hodnotě celkové ceny Jízdenky podle sazby, s níž byla zakoupena. Tento Voucher vám bude zaslán poštou na adresu, kterou jste uvedli během vašeho nákupu.

9.5 Také můžete kontaktovat Zákaznický servis Eurolines na adrese uvedené pod bodem 13.2 těchto OPP, požadovat stornování Vouchery a navrácení peněz v přesné výši ceny Jízdenky. Navrácení peněz v hotovosti v případě storna není možné, pokud byl Voucher částečně nebo celkově použit.

9.6 V případě storna nebo pozdního odjezdu, kterým vzniká nárok na ubytování nesmí toto ubytování přesáhnout dvě noci a cenu 80 € za noc.

9.7 Pokud dojde ke změnám, významnému zpoždění nebo stornování zapříčiněným vyšší mocí, není společnost Eurolines odpovědná za škody způsobené cestujícím, a proto nebude v žádném případě a žádným způsobem zodpovědná za úplné nebo částečné vrácení peněz za jízdenku nebo za případnou náhradu škody. Za okolnosti vyšší moci jsou považovány následující situace: válka nebo hrozba války, nehoda(y) způsobující zpoždění, špatné počasí, požár nebo nehoda v místě zastávky, kontrola nebo zastavení vozidla policií nebo celními orgány, smrt nebo nehoda na silnici, vandalství a terorismus, neobvyklé zpomalení silničního provozu, stávka, poruchy, nepokoje, problém(y) způsoben(é) cestujícím, zákaz dopravního provozu nebo jakákoli okolnost, která by mohla znamenat ohrožení bezpečnosti cestujících.

## 10. Zavazadla

### 10.1 Služby Eurolines

10.1.1 Na většině našich linek Eurolines mohou s sebou cestující bezplatně cestovat se dvěma zavazadly (tašky nebo kufry) v zavazadlovém prostoru; žádné ze zavazadel nesmí přesáhnout váhu 20 kg a součet rozměrů (výška + šířka + hloubka) nesmí být větší než 170 cm.

10.1.2 Na některých linkách je přeprava zavazadel zpoplatněná, jak uvádí článek 3.4.

10.1.3 Přeprava zavazadel, která jsou větší nebo těžší, než je uvedeno výše v článku 10.1.1, stejně jako jízdní kola, lyže či sportovní vybavení, hudební nástroje apod., je zakázána.

*Poznámka: Nad rámec těchto obchodních podmínek prodeje umožňuje Transdev Eurolines CZ na spojích z a do ČR přepravu jízdních kol, lyží nebo snowboardů. Tato služba je zpoplatněná, informace o podmínkách přepravy jsou pro zákazníky k dispozici na internetových stránkách nebo v kancelářích Eurolines. Žádáme zákazníky, aby se s uvedenými podmínkami v dostatečném předstihu seznámili. Přeprava podléhá volné kapacitě.*

### 10.2 Služby isilines.

10.2.1 Cestujícím je dovoleno bezplatně cestovat s dvěma zavazadly uloženými v zavazadlovém prostoru, která nepřekračují rozměry a váhu uvedené v článku 10.1.1.

10.2.2 Přeprava dalších zavazadel v zavazadlovém prostoru je umožněná, ale je zpoplatněná (další informace na našich internetových stránkách, v Mobilní aplikaci nebo v kanceláři Eurolines) a je omezena na volná místa.

10.2.3 Přeprava zvláštních zavazadel a sportovního vybavení v zavazadlovém prostoru je zakázána s výjimkou přepravy kol, lyží a surfových prken uložených v k tomu určených vacích nepřesahujících 230 cm na výšku, 90 cm na délku a 60 cm na šířku, s maximální hmotností 20 kg. Tato služba je zpoplatněná, další informace najdete na našich internetových stránkách nebo v kancelářích Eurolines. Přeprava těchto zavazadel také záleží na volných místech. Informace o podmínkách přepravy zvláštních zavazadel jsou pro zákazníky k dispozici na internetových stránkách isilines nebo v zákaznickém servisu isilines. Vyzýváme zákazníky, aby se o těchto podmínkách informovali.

### 10.3 Společná ustanovení služeb Eurolines a isilines.

10.3.1 Zavazadla musí být označena zavazadlovým lístkem Eurolines a jménem Cestujícího, adresou a názvem cílové destinace.

10.3.2 Přeprava invalidního vozíku je možná podle dostupných služeb pro cestující se sníženou pohyblivostí.

#### 10.3.3 Zajištění zavazadel.

a) Zavazadla musí být správně zajištěna, aby ochránila svůj obsah a aby vydržela běžné zacházení.

b) Zajištění zavazadel je výhradně odpovědností Cestujících. Jsou odpovědní za zranění personálu nebo poškození majetku způsobená jejich zavazadly. Eurolines odmítá jakoukoli odpovědnost v případě ztráty nebo poškození zavazadla, pokud Cestující špatně zajistil své zavazadlo.

c) Přeprava nelegálních nebo hořlavých látek je přísně zakázána (střelné zbraně, bodné zbraně, tupé předměty, nebezpečné, toxické a znečišťující látky a materiály, atd.).

d) Cestující ve svých zavazadlech nesmí převážet předměty, jako je například: hotovost, šeky, platební karty, cenné papíry (akcie, dluhopisy nebo jakékoli jiné podobné dokumenty), osobní nebo pracovní dokumenty, pas nebo jiný průkaz totožnosti, klíče, elektronické přístroje, jako jsou například chytré telefony, mobilní telefony, přenosné počítače, ipady, CD, ...), fotoaparáty, videokamery, umělecké předměty, bižuterii, drahé kameny nebo křehké předměty.



e) Cestující s sebou také mohou mít příruční zavazadlo s maximálními rozměry 40 x 30 x 15 cm. Společnost Eurolines nenesou odpovědnost za zavazadla, která nebyla přepravována v nákladním prostoru, s výjimkou případů hrubé nedbalosti dopravce. Cestující nesou odpovědnost za svá příruční zavazadla, která musí být pod jejich dohledem po celou dobu cesty.

f) Eurolines si vyhrazuje právo odmítnout zavazadla, jejichž rozměry nebo povaha nedodržují zde uvedené podmínky.

g) Při přestupu do jiného autobusu či navazujícího spoje jsou Cestující povinni vyzvednout si a přesunout svá vlastní zavazadla. Je možné předem požádat o pomoc řidiče autobusu podle bodu 6.9, to se týká cestujících, kteří potřebují asistenční služby během cesty.

h) Jakákoli reklamace z důvodu ztráty, odcizení či poškození zavazadla musí být doplněna o zavazadlový lístek. Cestující musí písemně vyplnit reklamaci ihned po informování řidiče a agentury Eurolines nebo partnerské společnosti, reklamace musí obsahovat originál jízdního dokladu a musí být podepsána a poslána doporučeně s dodejkou na adresu uvedenou v článku 13.2 těchto OPP na Zákaznický servis Eurolines (Service Après-Vente) nejpozději do 15 dnů od konce cesty. Pokud nebude toto splněno, společnost Eurolines SA nepřijme reklamaci, až na výjimku, kdy nebylo možné potvrdit reklamaci na základě zásahu vyšší moci.

i) V případě ztráty nebo poškození zaregistrovaných zavazadel může být vyplaceno peněžní odškodné ve výši maximálně 150 eur za zavazadlo. Upozornění:

- peněžní odškodné za ztracená či poškozená zavazadla v případě dopravní nehody podléhá podmínkám týkající se práv Cestujících;

j) Na konci cesty je každý Cestující povinen přesvědčit se, že v autobuse nezapomněl žádné zavazadlo nebo osobní věci.

## 11. Odstoupení

Podle článků francouzského zákona L. 121-16-1 a L. 121-21-8 Spotřebitelského zákoníku se na dopravní služby společnosti Eurolines France a isilines nevztahuje právo odstoupení, jak popisují články zákona L. 121-20-12 (a následující příslušné články) Spotřebitelského zákoníku týkající se prodeje na dálku.

## 12. Zacházení s osobními údaji, Zákon o ochraně osobních údajů

Osobní údaje, které nám poskytnete při nákupu Jízdního dokladu, umožňují společnosti Eurolines a jejím Partnerským společnostem zpracovat vaše objednávky a případně řídit provoz vašeho zákaznického účtu. Některé údaje, které nám poskytnete při rezervaci, mohou být předány orgánům cílové země, pokud o to požádají. Při vašem nákupu je vaše e-mailová adresa použita pro komunikaci s vámi, obzvláště k zasílání informací týkajících se objednané služby, systémových zpráv, e-mailů potvrzujících registraci, k posílání informací o vašem uživatelském účtu a v neposlední řadě k poskytnutí informací o vašich jízdenkách a itineráři nebo profilu vaší cesty. Tato data navíc umožňují přihlášení k odběru našeho newsletteru. Internetové stránky Eurolines i Mobilní aplikace využívají pro své fungování soubory cookie.

Pro více informací o zpracování vašich osobních údajů jsme pro vás připravili trvalý odkaz k dokumentu „Ochrana osobních údajů“, který najdete ve spodní části naší úvodní internetové stránky nebo v Mobilní aplikaci. Máte právo na přístup a opravu svých osobních údajů v souladu s evropským právem a platnými místními zákony. Toto právo můžete uplatnit kontaktováním zákaznického servisu Eurolines na adrese uvedené v následujícím článku.

## 13. Zákaznická linka, Reklamace

### 13.1 Zákaznická linka.

Pro rychlou komunikaci Cestujících se společností Eurolines a isilines před a během cesty je na každém Jízdním dokladu uvedeno číslo zákaznické linky:

Francie: +33 (0)1 49 72 51 57 (bez přírážky)

Belgie: +32 (0)2 6692007

Nizozemsko: +31 (0) 88 0761777

Česká republika: + 420 731 222 111

### 13.2 Reklamace.

V případě jakékoli reklamace může Cestující kontaktovat Zákaznický servis telefonicky nebo e-mailem za pomoci níže uvedených kontaktních údajů.

Každá reklamace musí být zaslána prostřednictvím online formuláře nebo doporučeným dopisem s potvrzením o přijetí:

**Eurolines Francie:** Service Après-Vente – TSA 12429 – 92729 Nanterre Cedex – Francie; [reclamations@transdev-eurolines.com](mailto:reclamations@transdev-eurolines.com)

**Eurolines Belgie:** Customer Services Belgique-Eurolines België N.V., Avenue du Havenlaan 86c, 1000 Brussels, Belgi; [info-be@transdev-eurolines.com](mailto:info-be@transdev-eurolines.com)

**Eurolines Nizozemsko:** Customer service Nederland- Eurolines Nederland B.V. 1115 BZ DUIVENDRECHT; [info-nl@transdev-eurolines.com](mailto:info-nl@transdev-eurolines.com)

**Transdev Eurolines CZ:** Karlínské náměstí 6, Praha 8, 186 00; [reklamace@eurolines.cz](mailto:reklamace@eurolines.cz)

Reklamace musí obsahovat Jízdenku a další doklady a je třeba ji zaslat do třech (3) měsíců od data uskutečnění cesty nebo od data, kdy se měla uskutečnit, pokud se tak nestalo, jinak nebude reklamace vyřízena. V době do jednoho (1) měsíce od přijetí vaší reklamace vás společnost

Eurolines bude kontaktovat o jejím přijetí, odmítnutí nebo o průběhu zpracování. Konečná odpověď vám bude dodána do 3 měsíců od data přijetí reklamace. Reklamace Služeb třetích stran budou předány příslušným Partnerským společnostem k vyřízení. Zákaznický servis společnosti Eurolines zajistí řízení vztahů s Partnerskými společnostmi podle podmínek a ujednání Obecných podmínek partnerského prodeje.

*Poznámka: Reklamace týkající se jízdenek zakoupených v Transdev Eurolines CZ nebo v českých smluvních kancelářích bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud nedojde k dohodě na lhůtě delší.*

### 13.3 Mediace – řešení sporů.

Zákazník, který nebude spokojen s odpovědí společnosti Eurolines France na jeho reklamaci, se může obrátit na organizaci Médiateur Tourisme et Voyage. **Žádná žádost nebude přijata bez předchozího postoupení zákaznickému servisu Eurolines France.** Organizaci Médiateur Tourisme et Voyage můžete kontaktovat přímo na internetu, stáhněte si formulář na adrese: <http://www.mtv.travel>, ten vyplňte a podepsaný jej zašlete na následující adresu: MTV Médiation Tourisme Voyage-BP 80 303- 75823 Paris Cedex 17, Francie. Zákazník se může také obrátit na evropského mediátora, jehož kontaktní údaje a pokyny k předání stížnosti jsou k dispozici na této stránce <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## 14. Používání internetových stránek a Mobilní aplikace

14.1 Společnost Eurolines nemůže zaručit, že její webové stránky a mobilní aplikace nebudou mít žádné anomálie, chyby ani „bugy“, ani že budou webové stránky nebo mobilní aplikace fungovat bez přerušení či poruch a nemůže zaručit, že budou kompatibilní s konkrétním hardware nebo konfigurací. Společnost Eurolines nemůže být zodpovědná za poruchy související se softwarem třetích stran, ani za žádné předvídatelné nebo nepředvídatelné materiální i nemateriální škody související s používáním našich internetových stránek nebo mobilních aplikací nebo za úplnou nebo částečnou nemožnost je využívat.

14.2 V případě hypertextových odkazů, které vás přesměrují z našich internetových stránek jinam, je vaší odpovědností seznámit se s podmínkami těchto stránek, a zejména ochrany osobních údajů. Společnost Eurolines neposkytuje žádné závazky týkající se jiných webových stránek, ke kterým můžete mít přístup prostřednictvím našich webových stránek, a nemůže být žádným způsobem zodpovědná za obsah, přístup nebo provoz těchto webových stránek.

## 15. Pojištění

15.1 V ceně jízdenky není zahrnuto žádné pojištění. Proto doporučujeme Cestujícím, kteří cestují s věcnými předměty/hotovostí přesahující hodnotu 150 euro, aby uzavřeli cestovní pojištění. Cestovní pojištění může také pokrýt rizika spojená se stornem jízdenky, či poplatky za asistenci při repatriaci v případě nehody nebo nemoci. Pokud se rozhodnete zakoupit cestovní pojištění na našich internetových stránkách nebo v našich kancelářích, vaše smlouva bude uzavřena přímo s pojišťovací společností, jejíž obecné podmínky se budou vztahovat na dané pojištění. Tyto podmínky pojištění budou k dispozici během procesu nákupu.

Společnost Eurolines France uzavřela pojištění profesní odpovědnosti u společnosti HDI-Gerling Industrie Versicherung AG - Tour Opus 12 - La Défense 9 - 77 Esplanade General de Gaulle - 92914 Paris La Defense Cedex za škody vyplývající z její odborné činnosti.

## 16. Právo a jurisdikce – Jazyk

Tyto obecné podmínky a obecně smlouva o dopravě uzavřená se společností Eurolines France podléhají francouzskému právu. V případě, že by tyto obecné podmínky byly přeloženy do jednoho nebo více cizích jazyků, v případě sporu bude mít přednost pouze francouzský text. Jakýkoli spor týkající se jejich výkladu anebo splnění je věcí francouzských soudů. Cestující je informován, že se v každém případě může obrátit na běžné zprostředkování nebo jiné alternativní řešení sporů.

## 17. Předmluvní informace – Souhlas Cestujících

Cestující potvrzuje, že se před podáním své objednávky jasně a srozumitelně seznámil s těmito Podmínkami a veškerými informacemi uvedenými v člancích L 111-1 až L-111-7 francouzského spotřebitelského zákoníku, zejména s následujícím:

- základní charakter služeb Eurolines France nebo isilines;
- ceny jízdních dokladů a příslušné poplatky;
- informace vztahující se k identitě společnosti Eurolines SA, poštovním, telefonickým i elektronickým kontaktním údajům a informace o činnosti společnosti;
- informace o právních a smluvních zárukách a způsobech jejich provedení;
- funkčnost digitálního obsahu a případně jeho interoperability;
- možnost obrátit se na běžné zprostředkování v případě sporu;
- skutečnost, že osoba, která si koupí nebo objedná jízdenky Eurolines France nebo isilines, se bude řídit a souhlasí s těmito OPP, což je výslovně potvrzeno Cestujícím.