

**OBEČNÉ PODMÍNKY PRODEJE  
SPOLEČNOSTI EUROLINES/ISILINES**

Platné od 13. června 2018

## 1. Preambule

Společnost Eurolines SA („Eurolines France“), s hodnotou kapitálu 19 580 336 € a registrovaným sídlem Avenue Georges Clemenceau 215, 92000 Nanterre, Francie je zapsaná v obchodním rejstříku města Nanterre pod číslem 391 144 300. Provozuje autobusové dálkové linky pod značkami „Eurolines“ a „isilines“ v souladu s dopravními licencemi na přepravu osob č. 2014/11/0004396 a č. 2015/11/0000916, vydanými Prefekturou regionu Ile-de-France, a v souladu s provozními povoleními vydanými příslušnými orgány. Eurolines France poskytuje služby mezinárodní přepravy a služby volně organizované přepravy mezi francouzskými městy (dále jen „linky isilines“ nebo „národní 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 přímořským a leteckým cestováním;
- Kyvadlová doprava na letiště nebo 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 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 napsán. Vouchery Eurolines lze získat a použít pouze na pobočkách Eurolines nebo telefonicky. Jsou vydávány v souladu s podmínkami uvedenými v článku 7.5 těchto podmínek.

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, as.

2.1.8 **„Vyšší moc“** představuje jakoukoli neočekávanou nebo nezadržitelnou okolnost, která zabraňuje výkonu povinnosti podle článku 1218 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 zarezuje, 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 „službu zajišťuje...“

Jedině ti cestující, kteří mají jízdenku Eurolines nebo isilines, uzavřeli smlouvu o dopravě se společností Eurolines France. Jízdenky Partnerů a produkty třetích stran podléhají podmínkám příslušného Partnera a Zákazník s nimi musí před objednávkou souhlasit. Obecné podmínky prodeje produktů třetích stran si můžete přečíst po kliknutí na příslušný odkaz níže:

- **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-pobraniaBaltour> <http://en.baltour.it/Conditions-generales-de-Transport/438-1-fr.html>
- **Karats** <https://ticket.eurolines.bg/en/conditions>
- **To Europe** <https://to-europe.com/terms-and-conditions/>
- **Eurolines Peninsular/Socitransa (ES)** <http://www.eurolines.es/fr/conditions-de-vente/>
- **Eurobus** <http://www.eurobus.pl/zasady-i-dokumenty/regulamin-przewozu.html>
- **Kautra** <http://www.eurolines.lt/en/vezimo-taisykles/>
- **Werner** [http://www.bus-werner.de/Busbetrieb\\_Werner/AGB.html](http://www.bus-werner.de/Busbetrieb_Werner/AGB.html)
- **Centrotrans (BIH)** <http://www.eurolines.ba/>
- **Comvia bus** <http://www.comviabus.cz/cz/mapa-stranek>

## 2.2. Platnost:

2.2.1 **Obecné podmínky prodeje:** Tyto Obecné podmínky prodeje se vztahují na všechny nákup jízdenek Eurolines a isilines, který je možné uskutečnit na internetových stránkách [www.eurolines.eu](http://www.eurolines.eu); [www.eurolines.fr](http://www.eurolines.fr), [www.isilines.fr](http://www.isilines.fr) a [www.isilines.com](http://www.isilines.com) (níže označovaných jako „naše internetové stránky“), nebo v prodejnách společnosti Eurolines, 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 společnostmi 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.

Naše smluvní podmínky se vztahují také na případy zrušení, změnu nebo vrácení z třetí strany v případě kyvadlové dopravy z/na letiště a zábavní parky (Magic Shuttle).

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 společnostmi 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 služební 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 **Poplatky za služby.** Při rezervaci jízdenek Eurolines mohou být k ceně připočteny poplatky za služby

3.4 **Příplatek za zavazadla.** Seznam příplatků za zavazadla a další Zvláštní podmínky týkající se zavazadel jsou k dispozici zde:

<http://www.eurolines.fr/fr/voyage-en-car/preparer-voyage-car/>

3.5 Poplatky za rezervaci a poplatky za změny se vztahují i na 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 organizovat dopravní spojení, což může znamenat nutnost přestup 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 zpáteční 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. Povinnost jízdenku vytisknout. V případě zakoupení jízdenky Eurolines po telefonu nebo na internetu po potvrzení objednávky a platby **musí být 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. Po rezervaci po telefonu nebo online lze jízdenku vyzvednout také 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** v případě, že během nástupu do autobusu není přítomen jiný personál společnosti Eurolines. **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 kdyby součástí cesty byla doprava na linkách isilines.

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 moment nástupu funkční a v provozu.

5.5 Jízdní doklady/Jízdenky isilines zakoupení na palubě dálkového autobusu. Jednosměrné jízdenky isilines lze zakoupit přímo u řidiče dálkových autobusů isilines, pokud budou volná místa; tyto jízdenky nelze vrátit ani upravovat a je možné je uhradit pouze platební kartou.

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 personálem při nástupu do autobusu není stejný jako například ověřování totožnosti při přestupu přes hranice a jeho respektování je výhradně odpovědností Cestujícího.

## 6. Rezervace/Změny

6.1 Prohlašujete, že jste právně způsobilí provést rezervaci a uzavřít smlouvu. Jste finančně odpovědní za jakoukoli vámi provedenou rezervaci, 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 použití Jízdenek Eurolines nebo isilines je podmíněna 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 rezervaci.

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

6.6 Rezervace 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 rezervace 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 rezervaci jednosměrné 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 rezervace 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 rezervované jízdy. Eurolines nezodpovídá za případy, kdy Cestující odmítl poskytnout své kontaktní údaje během rezervace, nebo poskytl chybné kontaktní údaje a nebylo možné mu předat informace týkající se jeho rezervace jízdy 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: 01 49 72 57 27

Belgie: 0032 (0) 2 2741350

Nizozemsko: 0031 (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 Pobočkami 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), poukazy chèques vacances, Vouchery Eurolines a hotově.

6.10.4 **Eurolines Francie:** hotově, šekem, poukazy chèques vacances, platebními kartami (s výjimkou American Express), kartou carte blue. Vaši jízdenku můžete také uhradit vouchery Eurolines, pomocí Paypalu, Pledg nebo Bitcoinu.

#### 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 kupujícím 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 klíčenku (dále jen „penženka Bitcoin“), která obsahuje dostatek Bitcoinů k provedení platby. Platba prostřednictvím Bitcoinů je poskytována skrze službu 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 nelze potvrdit.

V případě zpětného proplacení nebudou Cestujícímu proplaceny Bitcoinu, 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. Platbu za Voucher Eurolines můžete provést pouze na pobočkách společnosti Eurolines nebo telefonicky.

#### 6.10.4.5 Platba pomocí Pledg

PLEDG, SAS (RCS Brest 823 495 544) se sídlem na adrese 2 Pointe de Kervigorn 29830 ST PABU (dále jen „Pledg“) je zprostředkovatelem bankovních operací a platebních služeb registrovaných u společnosti ORIAS, která jedná jménem společnosti MANGOPAY (RCS Luxembourg B 173 459), platební instituce schválené jako elektronické platební instituce Komise pro dohled nad finančním sektorem v Lucemburku (CSSF), a která je oprávněna poskytovat služby akvizice platebního příkazu v Evropě. Cestující si je vědom čekací prodlevy, která může vzniknout z důvodu zpracování a potvrzení transakcí sítí Pledg. Potvrzení takovéto transakce může trvat i více než jednu hodinu. Transakce není považována za ukončenou, dokud tato není potvrzena. Dokončení transakce je pozastaveno až do okamžiku přijetí potvrzení společností Eurolines France. Eurolines France nemá žádnou kontrolu nad trváním tohoto procesu potvrzení, který vyžaduje síť Pledg. Tento způsob platby zajišťuje důvěrnost bankovních informací kupujícího a garantuje zabezpečení každé transakce. V případě platby společností Pledg zákazník, nazvaný „Leader“, potvrzuje souhlas se všeobecnými podmínkami použití, které jsou k dispozici na stránkách [www.pledg.com](http://www.pledg.com).

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

## 6.13 Změna.

6.13.1 Jízdní doklady za běžný tarif mohou být vyměněny tolikrát, kolikrát si Zákazník přeje, v závislosti na dostupnosti, a to nejpozději 6 hodin před odjezdem, telefonicky na čísle uvedeném pro tento účel na jízdence, v kanceláři společnosti Eurolines nebo v autorizované cestovní kanceláři za poplatek. Méně než 6 hodin před odjezdem a 30 minut po odjezdu je Jízdenky možné měnit pouze v kancelářích Eurolines. Jízdenky jsou rovněž převoditelné (změna příjmení – křestního jména – věku) zdarma až 6 hodin před odjezdem telefonicky na čísle, které je pro tento účel uvedeno na jízdence nebo v kanceláři společnosti Eurolines. V případě změny jízdního dokladu z dospělého na dítě nebude rozdíl v ceně vrácen.

6.13.2 Výměna Jízdenek Eurolines za jízdenky isilines a naopak je možná po souhlasu Cestujícího s možnou změnou platné sazby. Nová platná sazba bude standardní sazbou.

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.

6.13.4 Pokud je nová sazba nižší, než původně rezervovaná jízda, rozdíl bude vyplacen v podobě Voucheru Eurolines.

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

6.13.6 Již změněné jízdenky je možné zaměnit pouze za Vouchery Eurolines.

7. Storno/Navrácení peněz.

7.1 Zpáteční jízdenka. Jakékoli stornování zpáteční 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 zpáteční 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 vydána formou e-tiketu, můžete si ji znovu vytisknout. Tato ustanovení se netýkají lístků isilines, které mohou být podle bodu 5.4 předkládány pro kontrolu elektronickou cestou.

7.3 Jízdní doklady se standardní sazbou lze stornovat.

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

7.5 Pokud je možné vaši jízdenku stornovat, podmínky stornování se řídí následujícími pravidly

7.5.1 Vrácení formou šeku, v hotovosti nebo na kartu

- Za všechny požadavky učiněné více než 72 hodin před odjezdem: 25 % ceny jízdenky.
- Méně než 72 hodin až 6 hodin před odjezdem: 50 % ceny jízdenky.
- Méně než 6 hodin až 15 minut před odjezdem: Jízdenku lze zaměnit pouze za Voucher Eurolines za podmínek uvedených níže.
- Méně než 15 minut před odjezdem: Žádné vrácení není možné.

7.5.2 Vrácení výměnou za Voucher Eurolines: Cena jízdenky je proplacena ve výši 100 %. Poplatky za vystavení Vouchery Eurolines se řídí následujícími podmínkami:

- Za každý požadavek vznesený více než 72 hodin před odjezdem: Cena jízdního dokladu je uhrazena ve výši 100 %. **Voucher Eurolines je vydán bezplatně.**
- Méně než 72 hodin až 6 hodin před odjezdem: Uplatní se poplatek za vystavení Vouchery ve výši 7 €.
- Méně než 6 hodin až 15 minut před odjezdem: Uplatní se poplatek za vystavení Vouchery ve výši 7 €.

Méně než 15 minut před odjezdem: Žádné vrácení není možné. 7.6 Platby za služby, poplatky za převoz zavazadel a předplacené pojištění jsou nevratné.

7.7 Za Jízdní doklady se sníženou sazbou a částečně využitě Jízdenky nelze požadovat vrácení peněz.

7.8 Úhrada Vouchery Eurolines je vyloučena.

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 (Service de remboursement), na následujících adresách, nebo na našich internetových stránkách.

-Eurolines Francie: TSA 60001 – 92400 Villeneuve la Garenne Cedex – Francie, 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 [www.eurolines.eu](http://www.eurolines.eu); [www.eurolines.be](http://www.eurolines.be) [www.eurolines.fr](http://www.eurolines.fr) a [www.isilines.com](http://www.isilines.com) nebo je možné ho obdržet na pobočce Eurolines) musí obsahovat původní Jízdenku, 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 povinna 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, visum, 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 nahlásit při odbavení (nebo u registračních přepážek, pokud je zahrnuta asistenční služba Eurolines) v hodinu uvedenou na Jízdním dokladu. Pro **registraci odjezdů ze stanice Paris-Gallieni je třeba se hlásit 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 pozdním nahlášení Cestujícího není garantováno odbavení. Místo odbavení vám bude sděleno při nákupu Jízdenky. Přesto, protože jsou místa k odbavení veřejnými místy, je možné, že dojde ke změnám na základě požadavku místních úřadů. Doporučujeme Cestujícím, aby se o přesném místě odbavení 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 (v případě Eurolines je nutné mít vytištěnou verzi) 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 pojme důvodné podezření, že přeprava Cestujícího anebo jeho zavazadel by mohlo být nebezpečné 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 výhrůžným, 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 Technické a komerční zastávky. V závislosti na plánované vzdálenosti jsou během cesty naplánovány zastávky na občerstvení. Cestující musí respektovat délku plánovaných zastávek. Řidič dálkového autobusu má právo odjet z místa zastávky v případě, že Cestující nerespektuje délku zastávky. Řidič není odpovědný za nepřítomnost Cestujícího a za možné následky, které z jeho nepřítomnosti vyplývají. V místech mezizastávek 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 doprovází 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. Informujeme cestující, že internetová síť poskytovaná na palubách autobusu 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 kreditní 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 nadměrné rezervaci, bude Eurolines informovat cestující co nejdříve odesláním e-mailu nebo SMS na adresu či telefonní číslo, které jste poskytli 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 Voucheru 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, stávková, 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.

### 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 páskem Eurolines a jménem Cestujícího.

10.3.2 Přeprava kolečkového křesla 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 ho Cestující špatně zajistil.

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, kreditní 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 nedodrží 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 níže, to se týká cestujících, kteří potřebují asistenční služby během cesty.

h) Jakákoli reklamace z důvodu ztráty, odcizení či poškození zavazadla musí být doplněna o registrační 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 11.2 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 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 společností 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. Tyto údaje vám navíc umožňují nastavit si odběr zpráv. Internetové stránky Eurolines i Mobilní aplikace využívají pro své fungování soubory cookie.

Chcete-li se plně informovat o tom, jak jsou využívány vaše osobní údaje, prostudujte si náš „Dokument o ochraně osobních údajů“:

<https://www.eurolines.fr/charte-de-protection-des-donnees-personnelles> Tento dokument o ochraně osobních údajů je přístupný přes odkaz v dolní části našich webových stránek nebo v mobilní aplikaci. Máte právo na přístup, opravu, přenos, odstranění a omezení zpracování svých osobních údajů v souladu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 (dále jen „GDPR“), francouzským zákonem o ochraně osobních údajů ze dne 6. ledna 1978 a místními právními předpisy platnými pro dceřiné společnosti Eurolines. Toto právo můžete uplatnit kontaktováním pověřence pro ochranu osobních údajů společnosti Eurolines na adrese: [data-privacy@transdev-eurolines.com](mailto:data-privacy@transdev-eurolines.com)

## 13. Zákaznická linka. Reklamae.

### 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 Reklamae.

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 60001 92400 Villeneuve la Garenne- Cedex – France ; [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)

Reklamae 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 reklamae 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. Reklamae Služeb třetích stran budou předány příslušným Partnerským společností k vyřízení. Zákaznický servis společnosti Eurolines zajistí řízení vztahů s Partnerskými společností podle podmínek a ujednání Obecných podmínek partnerského prodeje.

### 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 Cestujícího**

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.