

# PREPRAVNÝ PORIADOK

## Pre vykonávanie koncesovanej živnosti – TAXISLUŽBA.

## Prepravný poriadok spoločnosti 3G Company s.r.o., – prevádzkovateľ 3G TAXI.

Vypracovaný v súlade so zákonom č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave, zákonom č. 8/2009 Z. z. o cestnej premávke, zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v platnom znení a súvisiacich právnych predpisov

### 1. Úvodné ustanovenia

- a) Tento prepravný poriadok je uverejnený na [www.3gcompany.sk](http://www.3gcompany.sk) a upravuje prepravné podmienky prevádzkovateľa potrebné na uzavretie Objednávky a Zmluvy o preprave v Taxislužbe (ďalej ako „Prepravný poriadok“).
- b) Prevádzkovateľ Taxislužby s názvom 3G TAXI je spoločnosť: 3G Company s.r.o., sídlo: SNP 180/75, 976 32 Badín, IČO: 54 120 748 (ďalej ako „Dopravca“).
- c) Cenník prepravy je uverejnený na [www.3gcompany.sk](http://www.3gcompany.sk)
- d) Dopravcom sa rozumie prevádzkovateľ vnútroštátnej osobnej cestnej dopravy – Taxislužby, uvedený v čl.1. ods. b) tohto poriadku odo dňa udelenej koncesie, ktorá ho oprávňuje na poskytovanie prepravných služieb cestujúcim a ich batožiny, a s tým súvisiace služby na základe Objednávky a Zmluvy o preprave osôb.
- e) Taxislužba je prevádzkovanie osobnej dopravy vozidlami Taxislužby ako prepravy jednotlivých cestujúcich alebo skupiny cestujúcich do cieľového miesta podľa objednávky a po jej akceptovaní zmluvnými stranami vzniká zmluva o preprave osôb v mestskej a prímestskej preprave.
- f) Objednávateľ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá prejaví záujem o prepravu.
- g) Cestujúci sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá sa už vezie vo vozidle na základe prijatej a dohodnutej objednávky. Zároveň prebieha platnosť zmluvy o preprave.
- h) Dopravca poskytuje prepravné služby prostredníctvom oprávnených osôb t.j vodič taxislужby v pracovno-právnom vzťahu a platným preukazom vodiča taxislужby s platným psychologickým lekárskeým vyšetrením a platným poistením. Ďalšia oprávnená osoba je dispečer, ktorý zabezpečuje príjem objednávok, usmernenie a navigovanie vozidiel a realizovanie žiadostí, sťažností, reklamácií cestujúcich, prípadne koordinuje riešenie krízových udalostí.

### 2. Povinnosti dopravcu

Dopravca je povinný najmä:

- a) Prevádzkovať osobnú cestnú dopravu v Taxislužbe podľa Prepravného poriadku.
- b) Realizovať prepravu podľa Objednávky Cestujúceho, ktorú vykonal: telefonicky, digitálne cez aplikáciu alebo v zmysle samostatnej zmluvy a platného cenníka Taxislužby a pred a po uskutočnení prepravy oznámiť cenu prepravy vydať, Cestujúcemu potvrdenku, resp. oznámenie o vykonanej preprave a zaplatení za prepravu priamo v aplikácii alebo dostane potvrdenie e-mailom ako sumárne vyúčtovanie za uskutočnené prepravy za určité

obdobie. Ak má vozidlo Taxislužby Taxameter alebo tlačiareň za digitálnu platbu, môže vydať aj papierovú potvrdenku za ukončenú prepravu. Príjem hotovosti sa eviduje do eKASA.

- c) Starat' sa o bezpečnosť, pohodlie a pokojnú prepravu Cestujúcich a o prepravu ich batožiny.
- d) Označiť každé prevádzkované vozidlo názvom 3G TAXI.
- e) Vozidlo musí mať platné poistenie PZP.
- f) Poveriť, zaškoliť a navigovať vodiča taxislužby vykonávajúceho prepravu, na ktorého sa ustanovenia tohto prepravného poriadku vzťahujú v rovnakom rozsahu.

### 3. Taxislužba

Vozidlom taxislužby môže byť len vozidlo, ktoré:

- a) Je podľa technickej prehliadky a emisnej kontroly spôsobilé na prevádzku.
- b) Má najmenej troje vstupných dverí do priestoru pre vodiča a cestujúcich.
- c) Je podľa osvedčenia o evidencii schválené na prepravu najmenej štyroch osôb a najviac deviatich osôb, vrátane vodiča.
- d) Je na predných ľavých a pravých dverách označené názvom taxislužby, sídlom prevádzkovateľa, telefónnym číslom dispečingu, prípadne názvom digitálnej aplikácie na objednanie prepravy.
- e) Má vo vozidle k dispozícii tarifné podmienky a umožniť cestujúcemu na požiadanie nahliadnuť do nich.
- f) Umožňuje prepravu batožiny o max. hmotnosti 15kg a najmenej 50 kg cestovnej batožiny pri plnom obsadení v rámci celkovej hmotnosti vozidla alebo má batožinový priestor alebo ložný priestor s objemom najmenej 375 litrov. Umožňuje prepravu detí iba v prípade, že vozidlo má detskú sedačku, resp. cestujúci to uvedie v objednávke a poskytne, zapožičia vlastnú detskú sedačku.
- g) Umožňuje prepravu kočíka alebo celkovej batožiny, ktorá by nijakým spôsobom nemala obmedzovať pripútanie cestujúcich bezpečnostnými pásmi a ich bezpečnú prepravu.
- h) Umožňuje prepravu nadrozmerných batožín iba v prípade, že vozidlo má strešný nosič, strešný BOX alebo to umožňuje jeho ložná plocha v interiéri.
- i) Osobné vozidlo taxislužby musí byť vybavené strešným svetidlom s nápisom TAXI, ktoré je na vozidle na najvyššom bode vozidla uchytené magneticky, pevnou montážou na strešnom nosiči, s výnimkou ak prebieha zmluvná preprava,
- j) V prípade ak vozidlo nie je vybavené taxametrom bude cena určená digitálnou aplikáciou alebo za vopred dohodnutej ceny a podmienok.

## 4. Objednávka, plnenie zmluvy o preprave a cena

### 4.1. Prepravná povinnosť

Dopravca má prepravnú povinnosť v rozsahu Prepravného poriadku.

### 4.2. Podmienky objednávky

Objednávku je možné vykonať:

- a) telefonicky na číslach: +421 904 560 730, +421 948 359 772, +421 948 522 885
- b) Emailom na: [info@3gcompany.sk](mailto:info@3gcompany.sk)
- c) Elektronicky prostredníctvom dispečerskej aplikácie tretích strán s ktorými taxislužba spolupracuje (napr. HopIn, Bolt, Uber, Liftago, ...)
- d) Osobne na stanovišti taxislužby, prípadne na verejných komunikáciách a parkoviskách, pokiaľ to neohrozuje bezpečnosť a plynulosť premávky a je to v súlade s dopravnými predpismi.

Pri telefonickej, resp. digitálnej objednávke prepravy je objednávateľ povinný uviesť pravdivo, presne a úplne:

- a) miesto NÁSTUPU, adresa, resp. GPS súradnice, pričom musí byť prístupné pre dané vozidlo a v súlade s pravidlami cestnej premávky, pričom vodič má právo upresniť miesto nástupu a požiadať objednávateľa o nové miesto nástupu, ak by to bolo v rozpore s pravidlami cestnej premávky alebo by hrozila bezpečnosť vozidla, osôb, či majetku
- b) voliteľne miesto VÝSTUPU, resp. GPS súradnice, pričom musí byť prístupné pre dané vozidlo a v súlade s pravidlami cestnej premávky, pričom vodič má právo upresniť miesto výstupu a požiadať objednávateľa o nové miesto výstupu, ak by to bolo v rozpore s pravidlami cestnej premávky alebo by hrozila bezpečnosť vozidla, osôb, či majetku
- c) meno ktorým sa cestujúci identifikuje vodičovi
- d) ak ide o časovú objednávku, tak čas, na ktorý má byť pristavené vozidlo
- e) počet osôb, ak ide o prepravu viac ako štyroch osôb, prípadne väčšieho množstva batožiny, alebo špecifickej batožiny, pre posúdenie počtu vozidiel

### 4.3. Uzatvorenie zmluvy o preprave

- a) Objednávateľ nastúpením do vozidla uzatvára v zmysle zákona zmluvu o preprave v súlade s týmto prepravným poriadkom a bezvýhradne s ním súhlasí. Plnenie zmluvy o preprave v zmysle tohto prepravného poriadku vzniká momentom zahájenia prepravy s cestujúcim vo vozidle, ktorého identitu overil vodič a cestujúci potvrdil platnosť parametrov a podmienok zadanej a odsúhlasenej objednávky v zmysle tohto článku. Platnosť a plnenie uzavretej zmluvy o preprave osôb podľa je v zmysle §760 až §764 Občianskeho zákonníka (ďalej len „Prepravná zmluva“).
- b) Objednávateľ zadaním objednávky dáva svoj dobrovoľný SÚHLAS dopravcovi ako prevádzkovateľovi taxislužby na spracúvanie osobných údajov (meno, telefón, GPS monitoring polohy, PRED, POČAS plnenia zmluvy o preprave až do jej ukončenia, VÝSTUPU, zadanie HODNOTENIA vodiča, spokojnosti, resp. až po ODHLÁSENIE z digitálnej aplikácie v zmysle zákona č.18/2018 o ochrane osobných údajov), a informácií, ktoré zadal Dopravcovi pre plnenie zmluvy.
- c) Objednávka je platná iba ak dispečer, resp. vodič taxislužby vysloví, napíše, digitálne potvrdí svoj SÚHLAS s parametrami a podmienkami objednávky. Bez SÚHLASU

dopravcu, resp. jeho oprávnenými osobami ako je dispečer, resp. vodič taxislužby je objednávka neplatná, nebola prijatá a nenastala platnosť zmluvy o preprave v zmysle tohto prepravného poriadku.

#### 4.4. Odmietnutie prepravy

- a) Dopravca si vyhradzuje právo podmieneného prijatia objednávky, resp. má právo odmietnuť realizovať začiatok prepravy, ak po príchode na miesto NÁSTUPU posúdi, že:
- b) zadané detaily z prijatej Objednávky sú rozdielne
- c) cestujúci požaduje zmenu parametrov, či podmienok oproti prijatej objednávke a cestujúci nesúhlasí so zmenou ceny cestovného navýšeného podľa nových požiadaviek
- d) ohrozuje vodiča alebo cestujúcich vo vozidle, fyzicky, svojím správaním, batožinou alebo inak,
- e) nevie zaplatiť za požadovanú objednávku prepravy,
- f) ohrozí bezpečnosť vozidla, osôb, či majetku.
- g) je v podnapitom stave, prípadne pod vplyvom iných omamných látok
- h) má znečistené oblečenie, alebo hrozí inak znečistenie interiéru vozidla
- i) neuposlúchne pokyny vodiča taxislužby

#### 4.5. Práva a povinnosti cestujúceho

- a) pred uskutočnením prepravy a uzavretím zmluvy o preprave má cestujúci právo oboznámiť sa s platným cenníkom taxislužby.
- b) počas prepravy musia byť cestujúci pripútaní bezpečnostnými pásmi, ktorým je vybavené vozidlo, upevnená batožina
- c) cestujúci nesmú vo vozidle taxislužby fajčiť, piť, jesť, byť hlučný, manipulovať s príručnou batožinou, novinami, mapami alebo inými predmetmi, ktoré by mohli obmedziť výhľad vodiča vozidla taxislužby alebo inak ohroziť bezpečnosť vozidla, osôb, či majetku inak zodpovedá za škodu, ktorá tým vznikne poškodenému.
- d) cestujúci sa zaväzuje vždy po ukončení prepravy ZAPLATIŤ podľa dohodnutej ceny, pokiaľ nie je dohodnutá platba cez aplikáciu alebo na faktúru. Odmietnutie zaplataenia cestovného sa rieši neodkladne vodič privolaním polície, resp., zápisom do digitálnej platformy, oznámením na dispečing dopravcovi, ktorý to má právo riešiť právnymi prostriedkami, mimosúdne alebo súdnou cestou. Cestujúci je povinný zaplatiť dopravcovi aj spôsobené škody, náhrady a úrok z omeškania.

#### 4.6. Povinnosti vodiča taxislužby

- a) batožinu a iné veci nakladá a vykladá, umiestňuje alebo pripevňuje výlučne vodič vozidla taxislužby a to tak, aby nebola ohrozená bezpečnosť posádky a zamedzilo sa poškodeniu batožiny a vozidla
- b) vo vozidle taxislužby sa musia na miestach na to vyhradených prepravovať osoby a batožina len do prípustnej užitočnej hmotnosti vozidla, pritom počet prepravovaných osôb nesmie byť vyšší, ako je počet miest vrátane vodiča uvedených v osvedčení o evidencii vozidla.
- c) na prednom sedadle vedľa vodiča možno prepravovať iba cestujúceho, ktorého umožňujú prepravovať predpisy o bezpečnosti a plynulosti cestnej premávky
- d) v priestore pre cestujúcich možno prepravovať aj príručnú batožinu cestujúceho.
- e) prepravu uskutočniť v súlade so zákonom po najkratšej trase s prihliadnutím na dopravnú situáciu. Po inej trase sa preprava môže uskutočniť iba so súhlasom účastníkov prebiehajúcej prepravy, resp. podľa pokynov z dispečingu alebo špecifických podmienok, za ktoré zodpovedá Vodič.

- f) po vykonanej preprave je vodič taxislužby povinný vydať cestujúcemu potvrdenie o jazde, ktoré obsahuje najmä:
- g) číslo dokladu,
- h) evidenčné číslo vozidla,
- i) dátum jazdy,
- j) obchodné meno prepravcu, adresa prevádzky prípadne sídlo firmy IČO, DIČ,
- k) zaplatené cestovné.
- l) V prípade, že cestujúci aj vodič využili digitálnu platformu, aplikáciu tretej strany, vyúčtovanie a doklad o platbe vystavuje prevádzkovateľ platformy digitálne v zmysle jeho obchodných podmienok.

### **UPOZORNENIE pre objednávateľov jazdy, cestujúcich cez aplikáciu Bolt:**

Jazdy objednané cez aplikáciu Bolt sú platné s uvedenou cenou, a budú realizované, iba ak sú presne uvedené ako miesto nástupu a miesto výstupu a cestujúci NEPOŽIADA O ZMENU takto zadanej objednávky.

V prípade, že objednávateľ aplikácie Bolt zadal nesprávne miesto výstupu, alebo jazdu chce uskutočniť **4 a viac osôb**, alebo chce niekde zastaviť, odbočiť z určenej trasy, uplatniť svoje právo na ZMENU, tak Vodič má právo VŠETKY ZMENY účtovať NAVIAC podľa cenníka 3G TAXI.

Objednávateľ je povinný spolu s vodičom tieto ZMENY dohodnúť PRED JAZDOU. Až po dohode zahájí vodič jazdu.

**Cestujúci sa zaväzuje ZAPLATIŤ za VŠETKY ZMENY** v jazde neuvedené v aplikácii Bolt ale vodičom realizované, dvomi spôsobmi:

**1. Časť jazdy uhradí cestujúci cez aplikáciu Bolt**, tak ako bola zadaná objednávateľom a realizovaná jazda BEZ ZMENY. Cenník podľa poskytovateľa Bolt: <https://support.taxify.eu/hc/sk/sections/360001742379-Platby-a-ceny>.

**2. Časť jazdy uhradí cestujúci v hotovosti na základe platného cenníka spoločnosti 3G TAXI.**

### **Cenník 3G TAXI je platný a účinný jeho zverejnením**

## **5. Odmietnutie objednávky a ukončenie plnenie Zmluvy o preprave**

**5.1.** Objednávateľ má právo zrušiť objednávku po príjazde vozidla Taxislužby na miesto NÁSTUPU, avšak najneskôr pred zahájením prepravy. V uvedenom prípade, má dopravca nárok žiadať pomernú časť za príjazd. Objednávateľ sa zaväzuje uzatvoriť dohodu o cene s vodičom, resp. dispečerom dopravcu, resp. bude objednávateľovi odrátaná cena za príjazd prevádzkovateľom digitálnej platformy. V uvedenom prípade sa eviduje tento úkon objednávateľa v digitálnej platforme, resp. Dispečerom, čo poskytuje hodnotenie o správaní tejto osoby.

**5.2.** Vodič pri statuse ONLINE, pripravený prijať objednávku má právo ponúkanú objednávku prijať alebo odmietnuť. V prípade, že objednávku odmietne sa tento úkon vodiča eviduje v digitálnej platforme, resp. dispečerom, čo poskytuje hodnotenie o správaní vodiča.

**5.3.** Vodič vozidla taxislužby môže odmietnuť objednávku alebo zastaviť plnenie zmluvy a preprave ak:

- a) Predpokladá, že nevie splniť objednávku vzhľadom na stav paliva, stav batérie, poveternostné podmienky alebo iné okolnosti, ktoré uvedenie do zápisu, resp. na dispečing.
- b) Čas prepravy, cieľové miesto, trasa prepravy alebo iné zmenené podmienky cestujúcim alebo vonkajšími okolnosťami sú nerealizovateľné alebo môžu inak ohroziť bezpečnosť vozidla, osôb, či majetku.
- c) Vodičovi to neumožňuje technický stav a priepustnosť cesty alebo bezpečnosť a plynulosť cestnej premávky na trase prepravy, najmä v dôsledku poveternostných vplyvov, poškodenia pozemnej komunikácie alebo dopravnej nehody.
- d) Cestujúci je zjavne pod vplyvom alkoholu alebo inej návykovej látky, hrozí znečistenie alebo poškodenie vozidla taxislužby alebo obťažovanie vodiča počas prepravy.
- e) To neumožňuje správanie sa cestujúceho, najmä ak je agresívny alebo je ozbrojený, alebo inak vzbudzuje u vodiča obavu o svoje zdravie, o bezpečnosť prepravy a o vozidlo taxislužby.
- f) Cestujúci má batožinu, ktorú vzhľadom na jej početnosť, veľkosť, hmotnosť alebo tvar nie je možné naraz prepraviť, alebo ktorá by mohla poškodiť alebo znečistiť vozidlo taxislužby.
- g) Cestujúci požaduje prepravovať zvierá, ktoré vzhľadom na veľkosť, početnosť alebo správanie nie je možné prepraviť v priestore pre cestujúcich ani v batožinovom priestore.
- h) Cestujúci požaduje pod vplyvom časového stresu, či meškania alebo nervozity, rýchlu jazdu vodiča v rozpore s Pravidlami cestnej premávky.

**5.4.** Cestujúci má právo odmietnuť splnenie zmluvy o preprave a ukončiť predčasne prepravu ak:

- a) mu je nevoľno alebo zo zdravotných problémov,
- b) o to vyslovene požiadá vodiča, že chce vystúpiť a ukončiť predčasne prepravu,
- c) sa cíti ohrozene vzhľadom na štýl jazdy vodiča.
- d) vodič vozidla taxislužby, resp. dopravca porušil podmienky tohto Prepravného poriadku.

**5.5.** V prípade vyššie uvedených okolností plnenie objednávky, či plnenia Zmluvy o preprave sa zmluvné strany zaväzujú cenu prepravy riešiť dohodou, možnosťami digitálnej aplikácie alebo cez dispečing, v zmysle čl. 4 tohto Prepravného poriadku.

## **6. Nakladanie s nájdenými vecami**

**6.1.** Vodič taxislužby je povinný vydat' vlastníkovi jeho stratenú vec, ak vo vozidle taxislužby nájde stratenú vec cestujúceho. Zmluvné strany vodič aj cestujúci sú povinný neodkladne takúto udalosť nahlásiť na dispečing alebo do digitálnej aplikácie a preukázať, popísať, foto, približný čas, predpokladané miesto, či dôkazy o danej veci, aby bolo nepochybné o akú vec ide a kto je jej skutočný vlastník. Ak vlastník nájdenej veci nie je známy alebo ak sa neprihlási do 3 dní od nálezu, vodič taxislužby je povinný vec odovzdať na dispečing

dopravcu prípadne na Polícií.

**6.2.** Ak sa prihlási ten kto vec stratil alebo zabudol vo vozidle taxislužby, a nie sú pochybnosti o hodnovernosti jeho tvrdenia, vec sa mu vydá.

**6.3.** Nálezca ma právo na náhradu nevyhnutných výdavkov.

## **7. Zmeny počas plnenia Zmluvy o preprave osôb**

**7.1.** Cestujúci má právo požiadať o zmenu trasy pred zahájením jazdy, resp. zadať viac cieľov na VÝSTUP, ak nastúpilo do vozidla viac cestujúcich na jednu objednávku alebo cestujúci požiadal pred alebo počas jazdy, že bude vystupovať, požadovať čakanie vozidla a opäť nastúpi do vozidla a požiada vodiča, dispečing, prevádzkovateľa digitálnej platformy o prepravu na NOVÝ cieľ. V uvedenom prípade, vodič dočasne pozastaví príjem nových objednávok zadaním voľby v digitálnej platforme alebo oznámením na dispečing a je povinný zadať NOVÝ cieľ prepravy, merať čas čakania, a opäť zadať NOVÝ cieľ prepravy. Predpokladaná cena prepravy sa zmení a cestujúci je povinný zaplatiť sumárnu cenu podľa skutočných kilometrov a času čakania.

**7.2.** Cestujúci sa zaväzuje zaplatiť náhradu podľa cenníka, ak spôsobí znečistenia, poškodenie vozidla alebo inú škodu svojím správaním. Vodič aj dopravca má právo požadovať a vymáhať náhradu škody aj ušlý príjem.

**7.3.** Zmluvné strany sa zaväzujú na akýkoľvek incident, uvedený v tomto článku, neodkladne zhromaždiť dôkazy, odfotiť, zapísať do digitálnej aplikácie alebo nahlásiť na dispečing dopravcovi. Cestujúci má rovnaké právo na foto záznam, výpoveď, záznam, dôkazy či zápis podrobností na svoju obhajobu.

## **8. Zodpovednosť a jej výnimky**

Za porušenie povinnosti taxislužby prepraviť podľa prepravného poriadku cestujúceho riadne a včas zodpovedá dopravca podľa § 763 ods. 2 Občianskeho zákonníka. V prípade, že došlo k neodôvodnenému meškaniu alebo neuskutočneniu prepravy z viny dopravcu alebo vodiča taxislužby, je dopravca povinný nahradiť škodu vzniknutú cestujúcemu tým, že preprava nebola vykonaná včas, nasledovne:

- a) náhrada škody za omeškanie bude riešená pomernou zľavou na zaplatenom cestovnom;
- b) náhrada škody za neuskutočnenie prepravy bude riešená úhradou cestovného podľa cenníka taxislužby.

Svojej zodpovednosti sa dopravca zbaví, ak preukáže, že škode nemohol zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré od neho možno požadovať

## 9. Pravidlá počas "Lockdown" a protivírusové opatrenia.

Počas "Lockdown" obdobia s obmedzením slobody pohybu a zákazom vychádzania obyvateľstva a v zmysle platných pravidiel, výnimiek a povolení, **vykonávame TAXI prepravu osôb, nákup potravín, drogerie, liekov, či tovaru, so zabezpečením hygienických a týchto opatrení nasledovne:**

- a) Prepravu osôb iba na zadných sedadlách. (POZNÁMKA: Je zakázaná preprava na sedadle spolujazdca vedľa vodiča.)
- b) Prepravu max. 2 dospelých osôb, ak žijú v jednej domácnosti, resp. sú blízka rodina, (POZNÁMKA: Vodič nie je povinný zisťovať, či osoby, cestujúci ktoré si objednali prepravu, cez Digitálnu aplikáciu tretej strany, a nastúpili do vozidla sú, či nie sú blízka rodina. Zodpovednosť prípadne finančný postih za porušenie platných podmienok proti šíreniu vírusových, nákazlivých, či nebezpečných chorôb zodpovedajú v plnom rozsahu cestujúci.)
- c) Prepravu max. 3 detí spolu s 2 rodičmi alebo osobami, žijúcimi v jednej domácnosti. (POZNÁMKA: Vodič môže povoliť alebo obmedziť obsadenie sedadiel podľa počtu sedadiel zapísané v technickom preukaze vozidla, resp. veľkosti batožiny, resp. tak, aby sa cestujúci mohli bezpečne pripútať a bezpečne prepravovať.)
- d) Vodič má právo vyžadovať, aby cestujúci mal pri nastupovaní a počas prepravy nasadené ochranné rúško, správal sa hygienicky a rešpektoval stanovené protivírusové pravidlá Vlády SR a detailné usmernenia, ktoré požaduje vodič od cestujúcich. (POZNÁMKA: vodič má právo jazdu s cestujúcim ODMIETNUŤ, PRERUŠIŤ alebo PREDČASNE UKONČIŤ, ak má na to svoje dôvody a aj napriek upozorneniu ich cestujúci nerešpektujú.)

## 10. Reklamácie, žiadosti, sťažnosti, náhrada škody a hodnotenie spokojnosti

- 10.1. Cestujúci, alebo ten, kto je oprávnený z prepravy alebo v súvislosti s prepravou podávať podnet, žiadosť, sťažnosť, reklamácie, či hodnotenie, a to bezodkladne, najneskôr do 3 dní od vykonania prepravy. Cestujúci berie na vedomie, že ústne svoje vyjadrenie vodičovi, resp. telefonicky na dispečing dopravu, sa však nepovažuje za prijatú reklamáciu v zmysle tohto Prevádzkového poriadku
- 10.2. Cestujúci je oprávnený podať podnet, žiadosť, sťažnosť, reklamáciu na vady prepravy a hodnotenie spokojnosti nasledovným spôsobom:
  - a) Vyplnením a odoslaním správy priamo v digitálnej platforme, aplikácii.
  - b) Zaslaním alebo doručením reklamácie na e-mail dopravcu.
  - c) Zaslaním alebo doručením reklamácie na adresu sídla dopravcu.
- 10.3. V žiadosti, reklamácií musí oprávnený vymedziť svoje požiadavky a stručne ich zdôvodniť. Ďalej musí pripojiť dôkazy, doklady osvedčujúce jeho nárok ako aj doklady preukazujúce uskutočnenie prepravy (úhrada ceny za prepravu).
- 10.4. Ak reklamácia nemá všetky náležitosti dopravcu bezodkladne vyzve reklamujúceho na jej doplnenie v stanovenej lehote. Ak sa reklamácia nedoplní a nezašle v stanovenej lehote



nie kratšej ako 7 dni, považuje sa za nepodanú.

- 10.5. Ak cestujúcemu vznikne počas prepravy škoda na zdraví alebo na batožinách prepravovaných spoločne s ním alebo na veciach, ktoré mal pri sebe, zodpovedá za ňu dopravca podľa zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník o zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou dopravných prostriedkom (§ 427 až 431).
- 10.6. Ak ide o právo na náhradu škody na zdraví alebo na batožinách prepravovaných spoločne s cestujúcimi alebo veciach, ktoré mal pri sebe, toto právo sa môže uplatniť právnymi prostriedkami a a cestou súdu.
- 10.7. Pokiaľ oprávnený uplatňuje škodu spôsobenú na zdraví a veciach, alebo škodu spôsobenú odcudzením alebo stratou vecí postupuje v zmysle § 106 Občianskeho zákonníka.
- 10.8. Právo na náhradu škody na batožinách cestujúceho prepravovaných spoločne s ním alebo veciach, ktoré mal cestujúci pri sebe, je cestujúci povinný písomne uplatniť najskôr u dopravcu, a to najneskôr do 7 dni odo dňa, kedy došlo ku škode.
- 10.9. Sťažnosti a reklamácie na plnenie záväzkov z Prepravného poriadku a ich vybavovanie dopravcom podľa tohto článku môže preskúmať Slovenska obchodná inšpekcia.

## 11. Pravidlá ochrany osobných údajov ("GDPR")

- 11.1. Cestujúci ako dotknutá osoba vyhlasuje, že dobrovoľne poskytol svoje aktuálne a pravdivé osobné údaje aj údaje potrebné pre úhradu za prepravu dopravcovi, vodičovi, resp. prevádzkovateľovi digitálnej platformy ako prevádzkovateľovi a ním povereným osobám v zmluvnom vzťahu s dopravcom a zároveň SÚHLASÍ s ich spracúvaním aj s prenosom osobných údajov tretím osobám za účelom objednávky a plnenia predmetnej Zmluvy o preprave v zmysle tohto Prepravného poriadku.
- 11.2. Dopravca ako prevádzkovateľ a ním oprávnené osoby vyhlasujú, že osobné údaje dotknutej osoby, cestujúceho prijali titulom oprávnený SÚHLAS v zmysle bodu 1. tohto článku aj pre plnenie Objednávky a následne Zmluvy o preprave, budú ich chrániť a spracúvať 10 rokov a budú plniť žiadosti dotknutej osoby v zmysle zákona č.18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a platnej legislatívy SR. Dopravca ako prevádzkovateľ a ním oprávnené osoby vyhlasujú, že osobné údaje dotknutej osoby skartujú, vymažú a oznámia, resp. požiadajú tretie osoby na rovnaký úkon neodkladne, ak zanikne zákonný dôvod na ich spracúvanie.
- 11.3. Dopravca ako prevádzkovateľ a ním oprávnené osoby vyhlasujú, že osobné údaje dotknutej osoby, alebo iba ich nevyhnutnú časť, budú používať, či prenášať v rámci SR, EU aj mimo EU (v závislosti od sídla poskytovateľa digitálnej platformy), na plnenie zmluvy a identifikáciu dotknutej osoby, resp. v zmysle platných zmlúv a legislatívy SR a to tretím osobám:
  - a) oprávnená osoba poverená prevádzkovateľom, vodič, dispečer na overenie identity objednávateľa,
  - b) účtovník na vzájomné spracovanie účtovných dokladov,

- c) prevádzkovateľ digitálnej platformy **www.bolt.eu**, je **Bolt Technology OÜ**, spoločnosť s ručením obmedzeným založená a registrovaná podľa zákonov Estónskej republiky s registračným kódom 12417834, so sídlom Vana-Lõuna tn 39/1., Tallin 10134, Estónska republika, <http://bolt.eu/legal/privacy-for-drivers/>
- d) pre vzájomné marketingové a informačné činnosti.

#### **11.4. Objednávateľ, resp. cestujúci ako dotknutá osoba má tieto práva:**

- a) právo vedieť kto spracúva, čo a prečo;
- b) právo na obmedzenie spracúvania;
- c) právo prístupu k údajom;
- d) právo namietať;
- e) právo na presnosť a opravu osobných údajov;
- f) právo kedykoľvek odvolať svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov;
- g) právo na vymazanie údajov a právo byť zabudnutý;
- h) právo vyjadriť sa ku automatizovanému rozhodovaniu a profilovaniu;
- i) právo na presun údajov;
- j) právo podať žiadosť prevádzkovateľovi;
- k) právo podať sťažnosť dozornému orgánu.

**11.5.** Dotknutá osoba sa zaväzuje podať Žiadosť prevádzkovateľovi na otázky, námietky, sťažnosti, jasne uvedie aj svoje meno, priezvisko, tel.č., e-mail, adresu bydliska. Musí byť zrejmé, kto právo uplatnil a čoho sa domáha. Právo na zmazanie údajov môže byť obmedzené zákonnou povinnosťou uchovávanía údajov v zmysle príslušných zákonov.

**11.6.** Objednávateľ, resp. cestujúci vyhlasuje, že sa mal možnosť oboznámiť so svojimi právami ako dotknutá osoba a berie na vedomie, že svoje práva môže využiť formou žiadosti adresovanej najprv prevádzkovateľovi, resp. samostatne aj sprostredkovateľovi.

## **12. Mimoriadna udalosť**

**12.1.** Za mimoriadnu udalosť (ďalej v texte len „Mimoriadna udalosť“) sa považuje:

- a) Dopravná nehoda vozidla taxislužby, prípadne ak je svedkom dopravnej nehody.
- b) Požiar vozidla.
- c) Úraz alebo náhle ochorenie cestujúceho alebo sprevádzanej osoby.

**Vždy je potrebné bezodkladne informovať o tejto skutočnosti dispečing dopravcu!**

**12.2. Pri mimoriadnej udalosti je vodič vozidla taxislužby povinný predovšetkým:**

- a) Bezodkladne zastaviť vozidlo.
- b) Urobiť potrebné opatrenia na záchranu cestujúcich a majetku ohrozeného mimoriadnou udalosťou.
- c) Poskytnúť podľa svojich schopností a možností zranenej osobe potrebnú Prvú pomoc a bezodkladne privolať zdravotnícku pomoc.

- d) Urobiť vhodné opatrenia, aby nebola ohrozená bezpečnosť cestnej premávky a umožniť jej obnovenie.
- e) Vždy bezodkladne informovať o tejto skutočnosti dispečing dopravcu.

**12.3.** Ak pri mimoriadnej udalosti došlo k zraneniu osoby alebo jej usmrteniu, poškodeniu cesty alebo všeobecne prospešného zariadenia, alebo ak došlo k hmotnej škode prevyšujúcej desať násobok minimálnej mesačnej mzdy vodiča, je vodič vozidla taxislužby povinný:

- a) Ohlásiť bezodkladne mimoriadnu udalosť dispečing dopravcu a Policajnému orgánu a na tel. číslo 112.
- b) Zdržať sa konania, ktoré by bránilo vyšetrenia mimoriadnej udalosti.
- c) Zotrvávať na mieste až do príchodu Policajného orgánu, alebo na toto miesto sa bezodkladne vrátiť po poskytnutí alebo privolaní pomoci, alebo po ohlásení mimoriadnej udalosti.
- d) Vždy bezodkladne informovať o tejto skutočnosti dispečing dopravcu.

### **13. Záverečné ustanovenia**

**13.1.** Tento Prepravný poriadok je súčasťou Zmluvy o preprave uvedený na <https://www.3gcompany.sk/dokumenty/>

**13.2.** Zmluvné strany dopravca a cestujúci majú právo v uzatvoriť písomnú dohodu a upraviť práva a povinnosti odlišné ako sú upravené v tomto Prepravnom poriadku

**13.3.** Cestujúci vyhlasuje, že sa pred zadaním objednávky oboznámil s právami a povinnosťami vyplývajúcimi tohto Prepravného poriadku a ustanoveniami Zmluvy o preprave, ako aj s právami a povinnosťami, ktoré prijíma.

**13.4.** Cestujúci berie na vedomie, že momentom zadania objednávky sa zaväzuje riadiť ustanoveniami tohto Prepravného poriadku a tým zároveň môžu nastať podmienky pre uzatvorenie a plnenie Zmluvy o preprave uvedené na <https://www.3gcompany.sk/dokumenty/>

**13.5.** Dopravca si vyhradzuje právo na zmenu, resp. zrušenie Prepravného poriadku, pričom o zmenách bezodkladne informuje cestujúcich formou oznámenia s uvedením dátumu, od ktorého tieto zmeny nadobúdajú účinnosť. Dopravca sa zaväzuje dodržiavať platný Prepravný poriadok nemá právo meniť tieto ustanovenia počas prebiehajúcej reklamácie.

**13.6.** Zmluvné strany vyhlasujú, že tento Prepravný poriadok si pozorne prečítali a zaväzujú sa nimi riadiť.

**Tento Prepravný poriadok je platný a účinný jeho zverejnením od 18.10.2021.**