

## VŠEOBECNÉ OBCHODNO-PREPRavnÉ PODMIENKY A ZÁSADY OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV

Spoločnosť **LUČENIČ s.r.o.** so sídlom Zlatohorská 6, 841 03 Bratislava, IČO 53 759 699, DIČ 2121483848 vydáva tieto Všeobecné obchodno-prepravné podmienky (ďalej len ako „VOPP“).

Tieto VOPP stanovujú základné obchodnoprávne vzťahy a prepravné podmienky medzi Objednávateľom a Poskytovateľom služby.

Tieto VOPP sa riadia Obchodným zákonníkom, Občiansky zákonníkom, zákonom č. 8/2009 Z.z. o Cestnej premávke, zákonom č. 56/2012 Z.z. o Cestnej doprave.

### I. Základné pojmy

1. Batožina / Tovar = živé alebo neživé predmety Objednávateľa, ktoré chce vo Vozidle prepraviť
2. Cena = vopred dohodnutá cena služby medzi Objednávateľom a Poskytovateľom, dohodnutá na základe vopred určených podmienok
3. Cieľ = medzizastávka na trase alebo konečná zastávka, ktorú určil Objednávateľ (tieto body nesmú byť v oblasti znemožňujúcej ich naplnenie, napr. v rozpore s pravidlami cestnej premávky, nedostupnej oblasti, pešej zóny a pod.)
4. Dispečing = telefonické centrum Poskytovateľa určené na poskytovanie informácií, cenových ponúk, prijímanie Objednávok, riešenie reklamácií.
5. Doklady = Vodič musí mať pri sebe / vo vozidle všetky príslušné zákonom nariadené doklady (v prípade, ak to zákon vyžaduje musia byť tieto doklady na viditeľnom mieste vo vozidle).
6. Faktúra = platba so splatnosťou podľa individuálnej Zmluvy
7. Hotovosť = Platba v mene Euro vo vozidle k rukám vodiča
8. Nástup = miesto nástupu Objednávateľa do vozidla / naloženie prepravovaného tovaru do vozidla, určené Objednávateľom pri zadaní Objednávky (toto miesto nesmie byť v oblasti znemožňujúcej jeho vyzdvihnutie, napr. v rozpore s pravidlami cestnej premávky, nedostupnej oblasti, pešej zóny a pod.)
9. Objednávateľ = fyzická alebo právnická osoba (prípadne skupina osôb), ktorá si objedná Službu od Poskytovateľa (inak aj zákazník, pasažier alebo cestujúci)
10. Objednávka = objednanie Služby Objednávateľom od Poskytovateľa, je neoddeliteľnou a záväznou súčasťou každej individuálnej Zmluvy o preprave
11. Platba / Zaplatenie = zaplatenie Ceny za Poskytovateľom poskytnutú službu Objednávateľovi formou Hotovosti, pripísaním na ťarchu Objednávateľa (faktúra) alebo platobnou kartou
12. Pokuta = zmluvná pokuta uvedená v VOPP Poskytovateľa za závažné porušenie VOPP, v prípade výšky pokuty určenej vo VOPP v intervale od - do, jej výšku určuje Poskytovateľ individuálne v závislosti od miery porušenia VOPP
13. Potvrdenie objednávky = potvrdenie Objednávky oboma Zmluvnými stranami, Objednávateľom i Poskytovateľom
14. Poskytovateľ = spoločnosť LUČENIČ s.r.o. so sídlom Zlatohorská 6, 841 03 Bratislava, IČO 53 759 699, DIČ 2121483848
15. Služba = preprava osôb alebo tovaru a ostatné náležitosti s ňou súvisiace
16. Trasa = jazda vozidla z miesta Nástupu do miesta Cieľa (tieto body nesmú byť v oblasti znemožňujúcej ich naplnenie, napr. v rozpore s pravidlami cestnej premávky, nedostupnej oblasti, pešej zóny a pod.)
17. Účet = bankový účet Poskytovateľa
18. Účtenka = potvrdenie o zaplatení v Hotovosti, ktoré spĺňa zákonom stanovené náležitosti
19. Vodič = vodič vozidla, ktorý spĺňa všetky zákonom stanovené kritériá na prevoz osôb alebo tovaru aj formou taxislužby.
20. Vozidlo = dopravný prostriedok využívaný Poskytovateľom, ktorý spĺňa všetky zákonom stanovené kritériá na prevoz osôb alebo tovaru aj formou taxislužby.
21. Vyššia moc = právna skutočnosť, spočívajúca v mimoriadnej, nepredvídateľnej, neodvrátiteľnej a nezavinenej udalosti
22. Zmluva = dohoda medzi Objednávateľom a Poskytovateľom Služby podľa §760 a nasl. alebo §765 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
23. Zmluvné strany = Objednávateľ a Poskytovateľ
24. Zrušenie objednávky = Zrušenie Objednávky Objednávateľom alebo Poskytovateľom

## II. Platnosť VOPP

1. Tieto VOPP nadobúdajú platnosť dňom ich zverejnenia.
2. Tieto VOPP sú zverejnené v mieste sídla Poskytovateľa, v každom vozidle Poskytovateľa, ktorým zabezpečuje poskytovanie svojich služieb a na internetovej stránke Poskytovateľa [www.lucenic.eu](http://www.lucenic.eu)

## III. Objednanie služby – preprava osôb

1. Objednávateľ si objednáva Službu od Poskytovateľa formou Objednávky prostredníctvom Dispečingu alebo priamou Objednávku u Vodiča.
2. Na objednanie Služby prostredníctvom Dispečingu využije Objednávateľ nasledovné spôsoby:
  - a. Telefonická objednávka na telefónnom čísle [+421 910 826 682](tel:+421910826682) v pracovné dni v čase od 6:00 do 19:00 hod., počas víkendov a sviatkov v čase od 10:00 do 19:00 hod. (vybavenie objednávky je možné i mimo tieto termíny a časy ak je Objednávka záväzne Objednaná a potvrdená min. 24 hod vopred).
  - b. Emailová objednávka na emailovej adrese [lucenic@lucenic.eu](mailto:lucenic@lucenic.eu). Emailová objednávka je určená na objednanie vozidla min. 24 hodín vopred. Odoslanie emailovej objednávky nemá za následok akceptáciu objednávky zo strany Poskytovateľa. Je nevyhnutné počkať na potvrdzujúci email, prípadne telefonické potvrdenie Objednávky.
3. Pri Objednávke je Objednávateľ povinný uviesť:
  - svoje meno, resp. meno pasažiera min. v rozsahu, v akom je to potrebné pre identifikáciu pasažiera v mieste Nástupu
  - email na ktorý si želá zaslať potvrdenie o preprave v taxislužbe
  - kontaktné telefónne číslo
  - presnú špecifikáciu Nástupu
  - v prípade objednávok týkajúcich sa vyzdvihovania na letiskách číslo letu, ktorým pasažier priletí
  - počet prepravovaných osôb a rozsah prepravovanej Batožiny
  - špecifikáciu Trasy, všetky Medzizastávky a Cieľ
  - požadovanú Trasu, ktorou si želá Objednávku vybaviť inak trasu vyberá Vodič
  - iné skutočnosti, ktoré by mohli ovplyvniť úspešné vybavenie Objednávky alebo sa inak vymykajú bežnému štandardu
4. Poskytovateľ má právo neprijať alebo zrušiť Objednávku Objednávateľa podľa vlastného uváženia ale hlavne v týchto prípadoch:
  - ak aktuálny technický stav Vozidla alebo porucha Vozidla znemožňuje realizovať Objednávku,
  - ak Objednávateľ porušil alebo porušuje niektoré ustanovenia týchto VOPP alebo akýmkoľvek spôsobom ohrozuje bezpečnosť Vodiča alebo bezpečnosť cestnej premávky,
  - ak Objednávateľ nemá vysporiadané všetky záväzky voči Poskytovateľovi po lehote splatnosti,
  - ak je znemožnený plynulý prejazd cestnej komunikácie na plánovanej Trase,
  - ak existuje iná skutočnosť, ktorá znemožňuje realizovať Objednávku,
  - ak má Poskytovateľ podozrenie, že je Objednávateľ pod vplyvom alkoholu alebo iných omamných látok,
  - ak je podozrenie, že Objednávateľ spáchal alebo pácha trestnú činnosť,
  - ak je Objednávateľ agresívny, vzbudzuje u Vodiča pocit ohrozenia zdravia alebo majetku, ak je znečistený,
  - ak má Objednávateľ neprimeranú Batožinu alebo nedostatočne zabezpečené zviera,
  - ak hrozí znečistenie Vozidla,
  - ak bol Vodič účastníkom alebo svedkom dopravnej nehody alebo iného závažného incidentu,
  - pri inej mimoriadnej udalosti.
  - Ak prijatie objednávky nie je možné z kapacitných dôvodov (vzhľadom na vyťaženosť vozidiel a vodičov, aktuálnu dopravnú situáciu a pod.)
5. Objednávka sa stáva záväznou pre Zmluvné strany jej potvrdením obidvomi Zmluvnými stranami.
6. Objednávka sa stáva ukončenou po jej Zaplatení Objednávateľom v mieste Cieľa.
7. Objednávku vybavuje Vodič riadne a včas s prihliadnutím na okolnosti, ktoré by mohli zabrániť riadnemu a včasnému vybaveniu Objednávky.
8. Objednávateľ môže pred aj počas prebiehajúcej Objednávky meniť jej parametre avšak len vtedy ak by tieto zmeny výrazne nenarušili iné skutočnosti, ktoré by mohli byť dôvodom pre neakceptovanie takýchto zmien zo strany Poskytovateľa.

9. Vodič je povinný sa v súvislosti s výberom Trasy riadiť pokynmi Objednávateľa len v prípade, ak požiadavku na trasu Objednávateľ uviedol pri zadávaní Objednávky, a teda cena Objednávky mu bola stanovená s prihliadnutím na výber Trasy.
10. Objednávateľ je povinný nahlásiť pri objednávke nadrozmernú, nebezpečnú alebo inak neštandardnú Batožinu ako napríklad dlhé predmety, objemné predmety, znečistené predmety, páchnuce predmety a iné predmety, ktoré možno rozumne označiť za neštandardné predmety a predmety, ktoré by svojou podstatou za bližšie nešpecifikovaných okolností mohli narušiť bezpečnosť Vodiča alebo Objednávateľa.
11. Batožinu nakladá do Vozidla a zabezpečuje proti nežiadanejmu pohybu vo Vozidle Vodiča.
12. Telefonické hovory medzi Objednávateľom alebo inou volajúcou osobou a pracovníkmi Poskytovateľa, môžu byť nahrávané za účelom skvalitňovania služieb a pre účely prípadných riešení sporov medzi Objednávateľom alebo inou volajúcou osobou a Poskytovateľom.

#### IV. Objednanie služby – preprava tovaru

1. Objednávateľ si objednáva Službu od Poskytovateľa formou Objednávky prostredníctvom Dispečingu alebo priamou Objednávkou u Vodiča.
2. Na objednanie Služby prostredníctvom Dispečingu využije Objednávateľ nasledovné spôsoby:
  - a. Telefonická objednávka na telefónnom čísle [+421 910 826 682](tel:+421910826682) alebo [+421 948 851 945](tel:+421948851945) v pracovné dni v čase od 6:00 do 19:00 hod., počas víkendov a sviatkov v čase od 10:00 do 19:00 hod. (vybavenie objednávky je možné i mimo tieto termíny a časy ak je Objedávka záväzne Objednaná a potvrdená min. 24 hod vopred).
  - b. Emailová objednávka na emailovej adrese [lucenic@lucenic.eu](mailto:lucenic@lucenic.eu). Emailová objednávka je určená na objednanie vozidla min. 24 hodín vopred. Odoslanie emailovej objednávky nemá za následok akceptáciu objednávky zo strany Poskytovateľa. Je nevyhnutné počkať na potvrdzujúci email, prípadne telefonické potvrdenie Objednávky.
3. Pri Objednávke je Objednávateľ povinný uviesť:
  - presnú špecifikáciu miesta Nástupu resp. naloženia / vyzdvihnutia
  - presnú špecifikáciu miesta/miest Cieľa resp. vyloženia / odovzdania
  - kontaktné telefónne číslo a identifikáciu osoby oprávnenej na vyzdvihnutie / odovzdanie, a to pre každé jednotlivé miesto vyzdvihnutia i odovzdania
  - email na ktorý si želá zasláť daňový doklad
  - množstvo prepravovaného tovaru, špecifikáciu jeho rozmerov a hmotnosti, prípadne iných skutočností potrebných na správnu manipuláciu s tovarom
  - dátum a čas, kedy požaduje tovar vyzdvihnúť a doručiť
  - iné skutočnosti, ktoré by mohli ovplyvniť úspešné vybavenie Objednávky alebo sa inak vymykajú bežnému štandardu.
4. Poskytovateľ nezabezpečuje prepravu tovarov, ktorých prevzatie je podmienené úhradou ceny za tovar pri jeho prevzatí.
5. Objednávateľ je povinný upozorniť Poskytovateľa na to, ak je prepravovaný tovar krehký, prípadne jeho preprava vyžaduje osobitné zaobchádzanie alebo skladovanie. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá Objednávateľovi vznikne v dôsledku nesplnenia tejto povinnosti.
6. Vo vozidle sa nesmie prepravovať tovar na ktorého prepravu je potrebné osobitné povolenie.
7. Preprava tovaru sa realizuje len v rámci Slovenskej republiky.

#### V. Vopred dohodnutá cena

1. Objednávateľ má právo oboznámiť sa po uvedení všetkých náležitostí Objednávky potrebných pre stanovenie ceny s ponúkanou cenou za Služby určenou Poskytovateľom.
2. V prípade, ak Objednávateľ s ponúkanou cenou súhlasí, stáva sa Cena Objednávky záväzná pre obe Zmluvné strany.
3. Platnosť cenovej ponuky Poskytovateľa vystavenej pre Objednávateľa je 24 hodín od jej oznámenia Objednávateľovi. V prípade akceptácie ceny Objednávateľom a následnom záväznom potvrdení Objednávky zo strany Poskytovateľa Objednávateľovi je cena platná pre zadaný termín a špecifikáciu Objednávky v čase jej záväzného potvrdenia.
4. Zmena niektorého parametru Objednávky má za následok zmenu Ceny Objednávky. Zmena Objednávky ako i zmena Ceny je vykonaná po vzájomnej dohode medzi Zmluvnými stranami. V prípade, ak sa na zmene Zmluvné strany nedohodnú, zostávajú v platnosti pôvodné parametre Objednávky.

5. Cena je splatná bezprostredne po vykonaní služby v hotovosti k rukám vodiča, platobnou kartou bezprostredne po vykonaní služby prostredníctvom mobilného telefónu vodiča (terminál v mobile GP tom), alebo v zmysle individuálnych vopred písomne dohodnutých zmluvných podmienok s platbou na faktúru podľa termínu splatnosti stanoveného v Zmluve. Vo výnimočných prípadoch je možné službu uhradiť zálohovou faktúrou. V prípade, že Cena Objednávky presahuje 20 EUR (slovom dvadsať eur) je vodič oprávnený požadovať od Objednávateľa pred začatím jazdy zálohu vo výške min. 50% z celkovej Ceny Objednávky. Vodič je oprávnený požadovať od Objednávateľa, resp. pasažiera vo vozidle finančnú zábezpeku v prípade, ak tento opúšťa vozidlo a vyžaduje, aby ho vodič čakal. Výška tejto zábezpeky je na určení vodiča, nesmie však byť vyššia ako celková cena Objednávky (finančná zábezpeka sa nevyžaduje pri Objednávateľoch s individuálnou Zmluvou s platbou na faktúru).
6. V Cene Objednávky nie sú zahrnuté náklady spojené s prepravou, ktoré vzniknú nepredvídateľne v priebehu jej vybavovania – napr. parkovné. Tieto náklady je Objednávateľ povinný uhradiť dodatočne.

## VI. Povinnosti Objednávateľa

1. Objednávka sa po Potvrdení Objednávky stáva platnou a záväznou pre Zmluvné strany. Objednávateľ je po zrušení Objednávky povinný nahradiť Poskytovateľovi vynaložené náklady na zabezpečenie jej plnenia zo strany Poskytovateľa v zmysle týchto VOPP podľa článku 8, bod 8 písm. f) a g).
2. Objednávateľ je povinný sa vo Vozidle počas jazdy pripútať.
3. Objednávateľ je povinný strpieť uloženie svojej batožiny v batožinovom priestore vozidla, s výnimkou príručnej batožiny. V prípade, ak Objednávateľ trvá na preprave batožiny v inom ako batožinovom priestore vozidla, nezodpovedá vodič za škodu, ktorá môže na batožine vzniknúť.
4. Objednávateľ je povinný upozorniť vodiča na to, ak je prepravovaná batožina / tovar krehká, prípadne jej preprava vyžaduje osobitné zaobchádzanie alebo skladovanie. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá Objednávateľovi vznikne v dôsledku nesplnenia tejto povinnosti.
5. Vo vozidle sa nesmie prepravovať tovar na ktorého prepravu je potrebné osobitné povolenie.
6. Maximálny rozmer jedného kusu prepravovaného tovaru / batožiny je 1m x 1m. Počet kusov, ktoré je možné previesť závisí od dispozícií vozidla v závislosti od rozmerov tovaru / batožiny a celkového hmotnostného limitu.
7. Maximálna hmotnosť celkovej hmotnosti prepravovaného tovaru / batožiny je 50 kg.
8. Vo Vozidle sa môže viesť len maximálne taký počet osôb ako sa uvádza v technickom osvedčení o spôsobilosti Vozidla.
9. Preprava zvierat vo vozidle je možná v prípade, že túto skutočnosť Objednávateľ uvedie pri zaslaní Objednávky a za nasledovných podmienok:
  - a. Zviera je prepravované v batožinovom priestore vozidla pri väčších zvieratách, menšie zvieratá je možné prepravovať na kolenách / pod nohami, pričom Objednávateľ zodpovedá za zaistenie zvieraťa tak, aby zviera nemalo počas prepravy možnosť voľného pohybu po vozidle.
  - b. V prípade Objednávky zadanej min. 24 hodín vopred je možné zabezpečenie prepravnej kliecky zo strany Poskytovateľa. Poplatok za využitie prepravnej kliecky je 5€.
  - c. Vo vozidle je možné prepravovať zvieratá druhu: pes a mačka, iný druh zvieratá len s výslovným predchádzajúcim súhlasom Poskytovateľa.
  - d. V prípade, ak je prepravovaný pes väčšieho plemena, je Objednávateľ povinný zabezpečiť, aby mal prepravovaný pes počas celej doby trvania Objednávky náhubok. Toto platí i v prípade menších plemien ak má Objednávateľ vedomosť o tom, že prepravovaný pes menšieho plemena je útočnej povahy.
10. Vo Vozidle je zakázané fajčiť, rušiť Vodiča pri vedení Vozidla, byť hlučný, fyzicky kontaktovať Vodiča, byť agresívny, robiť neporiadok, znečisťovať Vozidlo, nebezpečne manipulovať s akýmikoľvek predmetmi, ohrozovať bezpečnosť Vodiča, alebo sa inak nevhodne správať.
11. Vo vozidle sa nesmie konzumovať jedlo a nápoje bez predchádzajúceho výslovného súhlasu vodiča.
12. Vo vozidle sa nesmie prepravovať tovar na ktorého prepravu je potrebné osobitné povolenie.
13. V prípade, že sa Objednávateľ správa v rozpore s týmito VOPP má Poskytovateľ právo ukončiť Objednávku a požadovať Platbu za už vykonanú časť Objednávky.
14. Dopravením Objednávateľa do Cieľa vzniká Poskytovateľovi nárok na Zaplatenie vopred dohodnutej Ceny za prepravu Objednávateľa. Nezaplatenie Ceny za prepravu sa rieši privoláním polície a následne súdnou cestou, prípadne podaním trestného oznámenia.
15. Objednávateľ je povinný nahlásiť pred Objednávku tú skutočnosť, že bude platiť bankovkou vyššej nominálnej hodnoty (50.- € a vyššou) alebo bude musieť opustiť Vozidlo z dôvodu získania peňažných prostriedkov na úhradu Platby za vykonanú Službu.

16. V prípade prerušenia jazdy a opustenia vozidla Objednávateľom pred dokončením Objednávky je Objednávateľ povinný nechať vo Vozidle u Vodiča finančnú zábezpeku. Požadovanú výšku finančnej zábezpeky určí Vodič.
17. V prípade Objednávky s nástupom mimo Bratislavu je Objednávateľ povinný uhradiť Poskytovateľovi zálohovú platbu za Objednávku v prípade, ak o to Poskytovateľ požiada. Výška zálohovej platby je min. 50% z celkovej ceny Objednávky. Toto ustanovenie sa týka najmä ale nielen vopred dohodnutých Objednávok na dlhšie trasy s nástupom mimo Bratislavu.

## VII. Povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ zodpovedá za riadne a včasné plnenie Objednávky v súlade s § 763 Občianskeho zákonníka a v súlade s týmito VOPP a v súlade s individuálne dohodnutými cenovými parametrami.
2. Poskytovateľ prevádzkuje Službu v zmysle všeobecne platnej a záväznej legislatívy vo Vozidlách, ktoré sú riadne označené obchodným menom Poskytovateľa služby a adresou sídla Poskytovateľa, prípadne obchodného partnera Poskytovateľa, prostredníctvom ktorého zabezpečuje vykonanie Služby.
3. Poskytovateľ je povinný starať sa o bezpečnosť a primerané pohodlie Objednávateľa a jeho Batožiny.
4. Poskytovateľ je povinný udržiavať Vozidlo v dobrom technickom stave, udržiavať exteriér a interiér Vozidla v čistote, pomôcť v prípade potreby Objednávateľovi s nastúpením do Vozidla alebo s naložením jeho Batožiny do Vozidla a prispôbiť všetky možné nastavenia Vozidla pre maximálne dosiahnuteľný komfort Objednávateľa.
5. Poskytovateľ je povinný vydať Objednávateľovi prepravy tovaru daňový doklad a Objednávateľovi prepravy osôb formou taxislužby potvrdenie o úhrade prepravného v taxislužbe. Vydanie potvrdenia je realizované elektronicky na emailovú adresu, ktorú uviedol Objednávateľ v Objednávke.
6. Poskytovateľ má právo zasláť Objednávateľovi textové (SMS) alebo e-mailové notifikácie súvisiace s Objednávkou Objednávateľa na telefónne číslo / email, z ktorého Objednávateľ Poskytovateľa kontaktoval, alebo ktoré uviedol v Objednávke ako kontaktné telefónne číslo / kontaktný email.

## VIII. Sankcie, škody a Pokuta

1. Ak Poskytovateľovi Služby počas trvania Zmluvného vzťahu vznikne súvisiaca škoda so Zmluvným vzťahom na jeho majetku alebo zdraví z titulu zavinenia alebo jej spôsobenia Objednávateľom, má Poskytovateľ právo na náhradu takejto škody v plnom rozsahu.
2. Ak Objednávateľovi Služby počas trvania Zmluvného vzťahu vznikne súvisiaca škoda so Zmluvným vzťahom na jeho majetku alebo zdraví z titulu zavinenia alebo jej spôsobenia Poskytovateľom, má Objednávateľ právo na náhradu takejto škody v plnom rozsahu.
3. Ak si oprávnený podľa bodov 1 a 2 tohto odseku neuplatní u protistrany vzniknutú škodu písomne do 30 dní od jej vzniku, stráca nárok na jej plnenie.
4. Ak dôjde k meškaniu plnenia Objednávky alebo Zmluvného vzťahu Poskytovateľom z dôvodu Vyššej moci, nemá Objednávateľ nárok na náhradu škody.
5. Týmto sa nevylučuje náhrada škody, ktorá bola spôsobená Poskytovateľovi Objednávateľom, a ktorá nie je špecifikovaná v týchto VOPP ale preukázateľne vznikla.
6. Vo vozidle sa zakazuje:
  - a. Fajčiť
  - b. Konzumovať jedlo a nápoje bez výslovného predchádzajúceho súhlasu vodiča (súhlas vodiča nevylučuje uplatnenie pokuty voči Objednávateľovi v prípade, ak dôjde v dôsledku konzumácie jedla a nápojov k znečisteniu vozidla)
7. Poskytovateľ má nárok na uplatnenie Pokuty voči Objednávateľovi v nasledovných prípadoch a v nasledovnej výške:

a)	Znečistenie vozidla	od 10 € do 50 €
b)	Znečistenie vozidla – biologické (zvratky, exkrementy a pod.)	od 50 € do 150€
c)	Znečistenie vozidla v dôsledku prepravy zvierat	od 5€ do 50 €
d)	Fajčenie vo vozidle	150 €
e)	Nerešpektovanie aktuálne platných zákonom nariadených podmienok prepravy v taxislužbe v súvislosti s opatreniami v boji proti šíreniu vírusu COVID-19 (V prípade ak dôjde následkom nerešpektovania týchto podmienok k nakazeniu vodiča má spoločnosť nárok na náhradu vzniknutej škody a ušlého zisku)	100 €

f)	Zrušenie Objednávky zo strany Objednávateľa po pristavení vozidla na miesto Nástupu	úhrada vynaložených nákladov spojených s pristavením vozidla
g)	Zrušenie Objednávky zo strany Objednávateľa v prípade miesta Nástupu mimo Bratislavy po tom, ako Vodič vyrazil na miesto Nástupu	úhrada vynaložených nákladov spojených s pristavením vozidla

## IX. Vozidlo na vykonávanie Služby

1. Vozidlo na vykonávanie Služby v mene Poskytovateľa v zmysle Objednávky pre Objednávateľa musí byť riadne označené v zmysle aktuálne platných zákonných noriem.
2. Vozidlo na vykonávanie Služby v mene Poskytovateľa v zmysle Objednávky pre Objednávateľa musí byť riadne vybavené príslušenstvom v zmysle aktuálne platných zákonných noriem.

## X. Reklamácie a Straty a nálezy

1. Objednávateľ v prípade, že je nespokojný so Službou môže podať reklamáciu alebo sťažnosť na jemu poskytnutú Službu.
2. Reklamáciu alebo sťažnosť môže Objednávateľ podať najneskôr 30 dní po dni, kedy Službu objednal alebo využil.
3. Reklamáciu alebo sťažnosť môže Objednávateľ podať telefonicky v pracovných dňoch v čase od 8:00 do 16:00 hod., emailom alebo listovou zásielkou na príslušné kontaktné adresy Poskytovateľa, ktoré sú uvedené v týchto VOPP, ktoré sú zverejnené v mieste sídla Poskytovateľa, v každom vozidle Poskytovateľa, ktorým zabezpečuje poskytovanie svojich služieb a na internetovej stránke Poskytovateľa [www.lucenic.eu](http://www.lucenic.eu). Na reklamácie a sťažnosti podané iným spôsobom sa neprihliada (za podanie reklamácie / sťažnosti sa nepovažuje najmä zaslanie SMS, zaslanie správy cez WhatsApp, zaslanie správy cez Messenger alebo zverejnenie komentára či recenzie cez facebook).
4. Reklamácia alebo sťažnosť musí byť zrozumiteľná, slušne formulovaná, musí obsahovať identifikačné znaky Objednávky, ktorej sa predmetná reklamácia alebo sťažnosť týka a musí mať špecifikovaný dôvodný problém a prípadne aj navrhnuté riešenie nápravy, či požiadavky Objednávateľa z titulu jeho ukrátenia alebo poškodenia. Objednávateľ je povinný v reklamácií uviesť kontaktné údaje, aby mohol byť s riešením reklamácie oboznámený.
5. V prípade, že reklamácia alebo sťažnosť bude nekompletná alebo nebude podaná v stanovenej lehote, považuje sa za nepodanú.
6. Spôsob riešenia reklamácie určuje Poskytovateľ z nasledovných možností:
  - a. Ospravedlnenie zákazníkovi, napomenutie či sankcionovanie vodiča
  - b. Poskytnutie zľavy z Ceny Objednávky v primeranej hodnote vzhľadom na predmet reklamácie
  - c. Poskytnutie zľavy z Faktúry v primeranej hodnote vzhľadom na predmet reklamácie (vzťahuje sa na individuálne písomne uzatvorené Zmluvy s platbou na faktúru; v prípade, ak je v individuálnej Zmluve dohodnuté inak, má ustanovenie príslušnej Zmluvy prednosť pred týmto ustanovením)
  - d. Poskytnutie zľavy z Ceny budúcej Objednávky – týmto spôsobom Poskytovateľ postupuje len v prípade výslovného súhlasu zo strany zákazníka, za týmto účelom vystaví Poskytovateľ Objednávateľovi zľavový voucher
7. Prijatie reklamácie a dĺžka riešenia reklamácie
  - a. Reklamácia je prijatá:
    - V prípade telefonického reklamácie v okamihu ukončenia telefonického hovoru medzi Objednávateľom a Poskytovateľom za predpokladu, že Objednávateľ uviedol Poskytovateľovi všetky náležitosti podľa bodu 4 tohto článku
    - V prípade emailovej reklamácie nasledujúci pracovný deň po odoslaní emailu Objednávateľom
    - V prípade písomne formou listu podanej reklamácie v deň prevzatia / doručenia listu Poskytovateľovi alebo v deň odopretia prevzatia listu Poskytovateľom alebo uplynutím úložnej lehoty na prevzatie listu Poskytovateľom
  - b. Poskytovateľ je povinný vyriešiť reklamáciu v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa jej prijatia. V prípade, že Poskytovateľ lehotu nedodrží, má Objednávateľ nárok na vrátenie celej uhradenej Ceny Objednávky v lehote do 7 pracovných dní odo dňa, kedy Poskytovateľovi oznámi platobné údaje (v prípade, ak tieto oznámil pri podaní reklamácie do 7 pracovných dní odo dňa uplynutia lehoty na vyriešenie reklamácie).
  - c. Objednávateľ je povinný pri riešení reklamácie poskytnúť Poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť, najmä odpovedať na otázky súvisiace s príslušnou Objednávkou a dôvodom reklamácie, predložiť dôkazy na podporu svojich tvrdení v prípade, ak nimi disponuje a pod.
8. V prípade, že si Objednávateľ zabudne vo Vozidle nejakú vec, nahlási túto skutočnosť Poskytovateľovi aj so špecifikáciou Objednávky, pri ktorej si predmetnú vec vo Vozidle zabudol. V prípade správnej identifikácie

zabudnutej veci Objednávateľom, bude zabudnutá vec Objednávateľovi vrátená. Poskytovateľovi však vzniká voči Objednávateľovi nárok na preplatenie nutných nákladov, vzniknutých pri doručení zabudnutej veci Objednávateľovi.

## XI. Ochrana osobných údajov Prevádzkovateľom LUČENIČ s.r.o.

Všetky osobné údaje spracúvame v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica č. 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov, ďalej len „**GDPR**“) a v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení platnom a účinnom od 25.05.2018.

Nasledovné informácie sa týkajú spracúvania osobných údajov návštevníkov a/alebo zákazníkov (ďalej jednotlivo len „**Dotknutá osoba**“), ktoré vykonáva prevádzkovateľ.

### Identifikačné údaje Prevádzkovateľa

Vaše osobné údaje spracúva spoločnosť LUČENIČ s.r.o. so sídlom Zlatohorská 6, 841 03 Bratislava, IČO: 53 759 699, v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd. Sro, vložka č. 152370/B (ďalej len ako „**Prevádzkovateľ**“).

**Kontaktné údaje zodpovednej osoby:** Hana Lučeničová  
E-mail: [lucenic@lucenic.eu](mailto:lucenic@lucenic.eu)  
Tel. kontakt: +421 910 826 682

### Zásady spracúvania osobných údajov

Vaše osobné údaje spracúvame výhradne na stanovený účel, stanoveným spôsobom a prostriedkami, a to len po dobu, ktorá je nevyhnutná vzhľadom na účel ich spracúvania. Spracúvanie Vašich osobných údajov vykonávame tak, aby sme zabránili neoprávnenému prístupu k Vaším osobným údajom, neoprávnenému prenosu, strate, zničeniu, alebo k inému neoprávnenému spracúvaniu. Pri spracúvaní Vašich osobných údajov dodržiavame technické a organizačné opatrenia tak, aby bola zaručená najvyššia úroveň zabezpečenia vzhľadom k všetkým možným rizikám. Všetky osoby, ktoré sú oprávnené spracúvať Vaše osobné údaje, sú viazané mlčanlivosťou o informáciách získaných v súvislosti so spracúvaním týchto osobných údajov.

### Aké osobné údaje spracúvame

V súvislosti s uzatvorením zmluvy, plnením povinností vyplývajúcich zo zmluvy a vystavením faktúry a súvisiacich dokladov spracúvame Vaše osobné údaje v rozsahu: Meno, Priezvisko, Krajina, Ulica, Číslo domu, PSČ, Mesto, Mobilné telefónne číslo, Email. Tieto Vaše údaje potrebujeme, aby sme s Vami mohli uzatvoriť zmluvu a na plnenie zákonných povinností podľa osobitných predpisov.

V súvislosti s uzatvorením zmluvy o preprave a na účely vybavenia objednávky vyplývajúcich zo zmluvy spracúvame Vaše osobné údaje v rozsahu: Meno, Priezvisko, Mobilné telefónne číslo, Email, Krajina, Ulica, Číslo domu, PSČ, Mesto, Číslo cestovného dokladu (občiansky preukaz / pas) v prípade, ak to vyžaduje legislatíva pre prepravu osôb z/do iných krajín.

### Účel a právny základ spracúvania Vašich osobných údajov

Vaše osobné údaje spracúvame v zmysle § 13 ods. 1 písm. b) zák. č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, teda spracúvanie Vašich osobných údajov je nevyhnutné na plnenie zmluvy, alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením zmluvy na základe žiadosti dotknutej osoby.

Vaše osobné údaje spracúvame v zmysle § 13 ods. 1 písm. c) zák. č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, teda spracúvanie je nevyhnutné podľa osobitného predpisu, alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, a to v súvislosti s fakturáciou a archiváciou.

Právnym základom spracúvania osobných údajov je aj oprávnený záujem sledovaný Prevádzkovateľom alebo treťou stranou v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia. Oprávneným záujmom Prevádzkovateľa alebo tretej strany je právo na ochranu majetku, právo na ochranu zdravia fyzických osôb a právo vyžadovať dodržiavanie verejného poriadku.

Prevádzkovateľ získava len také osobné údaje dotknutých osôb, ktoré svojím rozsahom a obsahom zodpovedajú účelu spracúvania a sú nevyhnutné na jeho dosiahnutie.

#### **Ako dlho uchováваме Vaše osobné údaje**

Vaše osobné údaje, ktoré ste nám poskytli za účelom uzatvorenia a plnenia zmluvy a pre účely plnenia zákonných povinností vyplývajúcich z daňových zákonov, z predpisov o účtovníctve, z Občianskeho zákonníka, zákona o archívoch a registratúrach, zákona o DPH a ďalších osobitných právnych predpisov, ďalej spracúvame a uchováваме v súlade s osobitnými zákonmi, a to po dobu 10 rokov.

#### **Kto má prístup k Vaším osobným údajom**

Prevádzkovateľ má v súvislosti so zabezpečením riadneho chodu, uzatvorené zmluvy o spolupráci so Sprostredkovateľmi. Sprostredkovateľov, ktorí prichádzajú do kontaktu s Vašimi osobnými údajmi vybral Prevádzkovateľ tak, aby Vaše osobné údaje boli v bezpečí, a aby títo Sprostredkovatelia spĺňali podmienky na ochranu osobných údajov, ktoré vyžaduje GDPR a Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. So Sprostredkovateľmi máme uzatvorené zmluvy o spracúvaní osobných údajov, vrátane mlčanlivosti. Odovzdanie Vašich osobných údajov štátnym organizáciám je len na základe zákona alebo právoplatných úradných či súdnych rozhodnutí v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky.

#### **Sprostredkovateľmi sú:**

Ing. Marek Šimo, FinPro Group, s.r.o., Homolova 6, 841 02 Bratislava, IČO 51006901, DIČ 2120565381, IČ DPH SK2120565381, Spoločnosť zapísaná v ORSR Bratislava I, vl.č. 121572/B, Daňový poradca č. osv. 202/2019

#### **Kam prenášame Vaše osobné údaje**

Prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie sa neuskutočňuje.

#### **Ako zabezpečíme ochranu Vašich osobných údajov**

Bezpečnosť vašich osobných údajov je pre nás prvoradá. Aby sme zabezpečili ochranu vašich osobných údajov, prijali sme potrebné technické a organizačné opatrenia. S vylepšovaním technológií vylepšujeme aj tieto bezpečnostné systémy, využívame kontrolu prítomnosti vírusov, antivírusové programy a firewall.

Osobné údaje Dotknutej osoby, ktoré sú spracúvané v elektronickej podobe sú uložené v informačnom systéme Prevádzkovateľa, ktorý je chránený heslom. Osobné údaje Dotknutej osoby, ktoré sú spracúvané v písomnej podobe sú v uzamykateľných skrinkách v uzamykateľných priestoroch v budove Prevádzkovateľa.

Ak by náhodou boli naše systémy napadnuté hackerským útokom, prípadne by bol náš systém inak napadnutý, alebo by došlo k inému bezpečnostnému incidentu a vznikla by čo i len hrozba úniku dát a poškodenia Vašich práv, budete do 72 hodín informovaní o prijatých opatreniach a zároveň budeme v tej istej lehote informovať aj dozorný orgán v oblasti ochrany osobných údajov v SR, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov.

#### **Poučenie o právach Dotknutej osoby**

Ako Dotknutá osoba, ktorej osobné údaje Prevádzkovateľ spracúva, máte právo byť informovaný o všetkých vyššie uvedených skutočnostiach, ako aj o tom, že máte nasledovné práva:

a) právo požadovať od Prevádzkovateľa prístup k osobným údajom, ktoré o Vás spracúva



V prípade, že chcete vedieť, ktoré osobné údaje o Vás Prevádzkovateľ spracúva, radi Vám ich na požiadanie poskytneme. Stačí, ak nám Vašu požiadavku zašlete na mail: [lucenic@lucenic.eu](mailto:lucenic@lucenic.eu) a my ju bezodkladne vybavíme, najneskôr však do 30 dní od doručenia Vašej žiadosti.

b) právo na opravu Vašich osobných údajov

V prípade, že sú údaje, ktoré ste nám poskytli neaktuálne, došlo k ich zmene, je v nich akákoľvek nesprávnosť, alebo sú neúplné, dajte nám vedieť na našu e-mailovú adresu [lucenic@lucenic.eu](mailto:lucenic@lucenic.eu) a my Vám ich bezodkladne opravíme. Zároveň budeme o tejto zmene informovať aj všetkých našich Sprostredkovateľov, ktorí spracúvajú Vaše osobné údaje, aby rovnako Vaše osobné údaje opravili, a zároveň Vám dáme spätnú väzbu, že k došlo tejto oprave Vašich osobných údajov.

c) právo na výmaz Vašich osobných údajov

V prípade, že nie ste spokojný s tým, ako spracúvame Vaše osobné údaje, máte právo aj na výmaz Vašich osobných údajov. Rovnako máte právo na zabudnutie – právo na vymazanie poskytnutých osobných údajov po dosiahnutí účelu ich poskytnutia, tzn. po poskytnutí plnenia zmluvy, resp. po skončení doby ich povinného uchovávanie v zmysle osobitných predpisov Slovenskej republiky. Právo na vymazanie vašich osobných údajov teda nie je absolútne. Ak vaše údaje potrebujeme na plnenie našich zákonných povinností, ktoré nám ukladajú daňové zákony, účtovnícke predpisy a ďalšie osobitné právne predpisy; na tento účel plnenia našich zákonných povinností ich budeme musieť ďalej spracovávať. Osobné údaje, ktoré naplnili svoj účel, ďalej nespracúvame a neuchováваме. O výmaze Vašich osobných údajov Vás budeme informovať.

d) právo na obmedzenie spracúvania Vašich osobných údajov

Ako dotknutá osoba máte právo požadovať obmedzenie spracúvania Vašich osobných údajov, a to v prípade ak, napadnete správnosť osobných údajov, a to počas obdobia preverovania správnosti údajov; alebo ak je spracúvanie osobných údajov nezákonné a na miesto vymazania údajov budete požadovať obmedzenie ich spracúvania; a tiež ak Prevádzkovateľ nepotrebuje vaše osobné údaje na účel, ktorý uviedol, ale potrebujete ich Vy na preukázanie, príp. obhajovanie vašich právnych nárokov (reklamácie, súdne spory – inak by došlo k výmazu údajov a nemohli by sme Vám ich poskytnúť). Pri obmedzení spracúvania osobných údajov Vaše údaje zostanú v našich systémoch, ale my ich už nebudeme používať na naše účely. O tom, že sme obmedzili spracúvanie Vašich osobných údajov, Vás budeme informovať.

e) právo namietať spracúvanie Vašich osobných údajov

Ako dotknutá osoba máte právo namietať spracúvanie Vašich osobných údajov z dôvodu týkajúceho sa konkrétnej situácie vykonávané podľa § 13 ods. 1 písm. e) alebo f) vrátane profilovania založeného na týchto ustanoveniach. V prípade, ak by došlo k spracúvania Vašich údajov na základe oprávneného záujmu, je Prevádzkovateľ povinný preukázať, že jeho oprávnené záujmy na spracúvanie osobných údajov prevažujú nad právami alebo záujmami dotknutej osoby, alebo dôvody na uplatnenie právneho nároku, inak tieto osobné údaje nesmie ďalej spracúvať.

f) právo na prenosnosť Vašich osobných údajov

Zároveň máte právo požadovať aj prenos Vašich osobných údajov k druhému Prevádzkovateľovi, ktorého údaje nám písomne oznámite. Technicky možné, je z našej strany takýto prenos realizovať v prípade prenosu e-mailovej adresy, ostatné údaje vzhľadom na rozdielnosť účelu ich spracúvania oproti spracúvaniu e-mailovej adresy (viď vyššie) vám poskytneme v závislosti od okolností prípadu. Prevádzkovateľ je oprávnený odmietnuť žiadosť dotknutej osoby na prenos údajov, ak by požadovaný prenos mohol mať nepriaznivé dôsledky na práva a slobody iných a nie sú splnené zákonné podmienky realizácie práva na prenos v zmysle GDPR.

**Ak nie ste spokojný**

Ak nie ste spokojný s tým, ako spracúvame Vaše osobné údaje, môžete nás o tom informovať na email [lucenic@lucenic.eu](mailto:lucenic@lucenic.eu). Tiež máte možnosť podať sťažnosť, resp. návrh na začatie konania na Úrad na ochranu osobných údajov, ak si myslíte, že Vaše osobné údaje spracúvame nezákonne. Vzor návrhu nájdete na webstránke Úradu na ochranu osobných údajov.

## Ostatné dojednania

Všetky právne vzťahy vznikajúce pri spracúvaní Osobných údajov sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to bez ohľadu na to, odkiaľ bol prístup k nim realizovaný. K riešeniu prípadných sporov vzniknutých v súvislosti s ochranou súkromia medzi Dotknutou osobou a Prevádzkovateľom sú príslušné slovenské súdy.

Tieto zásady ochrany osobných údajov nadobúdajú platnosť dňa 20.05.2021

Vyhradzujeme si právo tieto zásady zmeniť, ak dôjde k zmene spracúvania osobných údajov v našej spoločnosti. O každej zmene budete informovaný e-mailom.

## XII. Ukončenie Objednávky

1. Poskytovateľ môže ukončiť aktuálne prebiehajúcu Objednávku pred jej riadnym ukončením v mieste Cieľa, ktorý určil Objednávateľ v prípade, ak Objednávateľ, resp. pasažier vozidla porušil alebo porušuje niektoré ustanovenia týchto VOPP alebo akýmkoľvek spôsobom ohrozuje bezpečnosť Vodiča alebo bezpečnosť cestnej premávky alebo sa vyskytli technické problémy na Vozidle alebo je znemožnený plynulý prejazd cestnej komunikácie na plánovanej Trase.
2. Objednávateľ môže ukončiť aktuálne prebiehajúcu Objednávku pred jej riadnym ukončením v Cieľovej stanici ak Poskytovateľ alebo Vodič porušil tieto VOPP alebo iné podmienky individuálnej Zmluvy.
3. Pri predčasnom ukončení Objednávky vzniká Poskytovateľovi nárok na zaplatenie Objednávateľom už realizovanej časti Objednávky.

## XIII. Záverečné ustanovenia

1. Tieto VOPP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Ak je v Zmluve uvedené inak ako v týchto VOPP má príslušné znenie dojednania v Zmluve prednosť pred týmito VOPP.
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo akýchkoľvek zmien týchto VOPP. Tieto zmeny – úplné znenie nových VOPP je povinný zverejniť v mieste sídla Poskytovateľa, v každom vozidle Poskytovateľa, ktorým zabezpečuje poskytovanie svojich služieb a na internetovej stránke Poskytovateľa [www.lucenic.eu](http://www.lucenic.eu). Nové VOPP sa stávajú platné dňom zverejnenia. Pre Objednávky prijaté pred dňom zverejnenia nových VOPP sú platné VOPP zverejnené v čase záväzného potvrdenia Objednávky zo strany Poskytovateľa Objednávateľovi.
3. Ak Objednávateľ nesúhlasí s novými VOPP a má s Poskytovateľom uzavretú individuálnu Zmluvu, je povinný oznámiť túto skutočnosť Poskytovateľovi do 30 dní. Pokiaľ nedôjde k inej dohode, sú Zmluvné strany povinné dodržiavať nové VOPP a ak Objednávateľ výslovne neoznámi Poskytovateľovi svoj súhlas, majú Zmluvné strany za to, že od tohto termínu sú nové VOPP záväzné pre obidve Zmluvné strany. V prípade, že Objednávateľ nesúhlasí s novými VOPP aj po tejto lehote, prestane využívať Služby Poskytovateľa.
4. Objednávateľ prehlasuje, že sa oboznámil s týmito VOPP pred uzavretím Objednávky a uzatvorením Objednávky vyjadruje svoj súhlas s týmito VOPP ako aj s reklamačnými podmienkami Poskytovateľa a so spôsobom a rozsahom spracúvania osobných údajov Objednávateľa Poskytovateľom.
5. Kontaktné údaje Poskytovateľa sú:
  - Telefónne číslo: [+421 910 826 682](tel:+421910826682)
  - Email: [lucenic@lucenic.eu](mailto:lucenic@lucenic.eu)
  - Adresa: Zlatohorská 6, 841 03 Bratislava

V Bratislave, dňa 01.06.2023

**LUČENIČ s.r.o.**  
JUDr. Hana Lučeničová  
konateľ