

Smluvní přepravní podmínky služby

SENIOR EXPRES

(od 1. 1. 2026)

1. ZÁKLADNÍ POJMY

V těchto smluvních přepravních podmínkách mají níže uvedené definované pojmy následující

význam:

1.1 ceník – přehled cen, které platí cestující za přepravu (včetně přepravy věcí a živých zvířat) či

v souvislosti s přepravou. Ceník tvoří přílohu č. 2 těchto SPP;

1.2 cestující – osoba ve smyslu odst. 2.4 těchto SPP, pro kterou je služba Senior expres určena;

1.3 doklad totožnosti – úředně vydaný a platný identifikační osobní doklad (musí obsahovat fotografii nebo digitálně zpracovanou podobu, jméno a příjmení a datum narození držitele dokladu) např. občanský průkaz, cestovní doklad (cestovní pas). Za doklad totožnosti se pro účely SPP považuje platná Plzeňská karta držitele;

1.4 doprovod držitele průkazu ZTP – cestující, který dosáhl věku 18 let a zároveň bude po celou dobu přepravy doprovázet držitele průkazu ZTP. Může jím být i vodící pes, který bude po celou dobu přepravy doprovázet držitele průkazu ZTP. Držitel průkazu ZTP může mít v rámci jedné přepravy pouze jeden doprovod (tedy buď jednu osobu, nebo jednoho vodícího psa);

1.5 držitel průkazu ZTP – osoba s trvalým pobytem v Plzni, která je ve smyslu zákona č. 329/2011

Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů držitelem průkazu ZTP nebo ZTP/P a má aktivovaný status cestujícího v odbavovacím systému Senior expres;

1.6 identifikační prostředek cestujícího – zařízení se zabudovanou technologií NFC. Jako identifikační prostředek cestujícího může sloužit např. jeho Plzeňská karta, platební karta, mobilní telefon nebo čip vydaný provozovatelem. Tento identifikační prostředek cestujícího je evidován pro konkrétního cestujícího v odbavovacím systému Senior expres. Identifikační prostředek cestujícího musí být platný. Za jeho platnost odpovídá cestující;

1.7 Město Plzeň – Statutární město Plzeň, IČO: 000 75 370, se sídlem náměstí Republiky 1/1

Plzeň;

1.8 občanský zákoník – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;

1.9 provozovatel – osoba, která pro Město Plzeň zajišťuje provoz služby Senior expres.

Provozovatelem je

obchodní název: EcoCity TAXI s.r.o.

Sídlo: Borská 2892/59, Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň

IČ: 11835311

Smluvní přepravní podmínky služby Senior expres 1/

<https://www.ecocitytaxi.cz/>

tel. +420 777 361 361

e-mail: info@ecocitytaxi.cz;

1.10 senior – osoba s trvalým pobytem v Plzni, která dosáhla věku 70 let a má aktivovaný status

cestujícího v odbavovacím systému Senior expres;

1.11 Senior expres – přepravní služba ve smyslu § 2550 a násl. občanského zákoníku upravující přepravu osob a věcí. Služba spočívá v tom, že provozovatel na základě uzavřené smlouvy o přepravě přepravuje cestující (a spolu s nimi případně vodícího psa, věc či živé zvíře) do místa určení. Cestující se za to zavazuje zaplatit jízdné podle ceníku jízdného, který tvoří přílohu č.

2 těchto smluvních přepravních podmínek;

1.12 spolujízda – přeprava více cestujících (osob) ve stejný okamžik a ve stejném vozidle za podmínek dle těchto smluvních přepravních podmínek;

1.13 SPP – tyto smluvní přepravní podmínky pro přepravní službu Senior expres;

1.14 správce služby – organizace, která jménem Město Plzeň právně jedná v souvislosti se službou

Senior expres, a to prostřednictvím k tomu pověřených osob. Správcem služby je:

SPRÁVA VEŘEJNÉHO STATKU MĚSTA PLZNE, p.o.

Sídlo: Klatovská 10 a 12, 301 00 Plzeň

IČ: 40526551

[www www.svsmp.cz](http://www.svsmp.cz)

tel. 378 037 111

e-mail: info@svsmp.cz;

1.15 vodící pes – vodící pes osoby se zrakovým postižením (či asistenční pes), který je speciálně vycvičený pro doprovod držitele průkazu ZTP, pokud má navlečený postroj (např. vestičku) označující, že jde o psa se speciálním výcvikem. Cestující je povinen na vyžádání předložit řidiči průkaz (osvědčení/certifikát), že pes absolvoval speciální výcvik. Tento průkaz musí být vydán organizací, která získala akreditaci pro speciální výcvik vodících/asistenčních psů v ČR.

2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

2.1 Tyto SPP stanoví rámcové podmínky pro provoz služby Senior Expres a pro právní vztahy mezi provozovatelem a cestujícími.

2.2 Právní vztahy neupravené těmito SPP se řídí ustanoveními občanského zákoníku a ostatními obecně závaznými právními předpisy České republiky (např. zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele).

2.3 Kam lze cestovat a kdy?

2.3.1 Senior expres je nepravidelnou přepravou, kterou provozovatel poskytuje cestujícím na objednávku každý den od 6:00 do 22:00 hod.

2.3.2 Službu Senior expres lze využít pro cesty po celém katastrálním území města Plzně – viz interaktivní mapu na odkazu: <https://mapy.cz/s/racopehenu>. Území je rozčleněno do 24 zón.

2.3.3 Službu Senior expres lze využít též pro cesty na konkrétní adresní místa mimo území města Plzně. Jedná se o následující místa:

- a) Centrum pobytových a terénních sociálních služeb Zbůch, V Sídlišti 347, 330 22 Zbůch;
- b) Domov poklidného stáří Vejprnice, Tylova 999, 330 27 Vejprnice;
- c) Sdružení občanů Exodus, U Zvonu 51, 330 11 Třemošná;
- d) Ústav péče o seniory Třemošná, z. ú., Ke Kamenici 997, 330 11 Třemošná.

2.4 Kdo je cestujícím?

2.4.1 Cestujícím může být jen:

- a) senior,
- b) držitel průkazu ZTP, nebo
- c) doprovod držitele průkazu ZTP.

2.5 Jak je nakládáno s osobními údaji cestujících?

2.5.1 Cestující bere na vědomí, že v nezbytném rozsahu budou zpracovávány jeho osobní údaje. Podrobné informace o zpracování

osobních údajů ze strany provozovatele jsou uvedeny v příloze těchto přepravních podmínek.

2.5.2 Organizaci přepravy, včetně příjmů požadavků na přepravu (objednávek) či jejich rušení (storna) atd. od cestujících zajišťuje provozovatel (resp. dispečink provozovatele).

3. ODBAVOVACÍ SYSTÉM SENIOR EXPRES

3.1 Postup při aktivaci statusu cestujícího: Senior a držitel průkazu ZTP, který chce využít službu Senior expres musí mít aktivovaný status cestujícího v odbavovacím systému Senior expres. Status cestujícího se cestujícímu aktivuje na základě dvou kroků, a to:

a) registrace, kterou může zájemce provést v aplikaci, telefonicky či osobně. Při registraci musí zájemce prokázat splnění podmínek stanovených těmito SPP. Při registraci provozovatel ověří z dokladu totožnosti údaje cestujícího a zaeviduje jméno, příjmení, datum narození a adresu trvalého bydliště cestujícího, případně nárok na doprovod a zvolený komunikační kanál pro potvrzování objednávek (e-mail, SMS apod.). Pokud cestující provede registraci v aplikaci nebo telefonicky, ověří řidič při první jízdě správnost údajů uvedených při registraci; a

b) spárování identifikačního prostředku cestujícího s uživatelským účtem. Každý cestující musí při každé jízdě (při nástupu a výstupu) využívat některý z identifikačních prostředků cestujícího. Provozovatel při registraci spáruje tento identifikační prostředek s uživatelským účtem cestujícího v aplikaci. Pokud cestující nemá ani jeden z uvedených identifikačních prostředků, provozovatel mu vydá svůj nosič NFC čipu.

3.2 Stanovené podmínky pro cestující se prokazují u provozovatele, a to předložením platného dokladu totožnosti. Držitel průkazu ZTP dále předloží svůj platný průkaz ZTP či ZTP/P.

4. OBECNÉ PODMÍNKY PŘEPRAVY

4.1 Odbavení cestujícího: Cestující označuje zahájení a ukončení přepravy pomocí svého identifikačního prostředku cestujícího, a to jeho přiložením k technickému zařízení určenému pro odbavení (na pokyn řidiče). Jde-li o přepravu držitele průkazu ZTP s doprovodem, označuje zahájení a ukončení přepravy svým identifikačním dokladem cestujícího držitel průkazu ZTP -

1x za sebe a 1x za doprovod.

4.2 Omezení přepravy některých osob:

4.2.1 Nezletilý držitel průkazu ZTP mladší 15 let musí dále při registraci předložit souhlas svého zákonného zástupce.

4.3 Spolujízda: Spolujízda je možná za splnění všech následujících podmínek:

a) jsou dodrženy obecně závazné právní předpisy (např. maximální počet cestujících);

b) každý cestující má k dispozici sedadlo s vlastními dveřmi;

c) ve vozidle je přepravováno maximálně jedno zvíře, a to výhradně v zavazadlovém prostoru vozidla;

d) žádný z cestujících nestráví ve vozidle déle než 40 minut (případně 20 minut pokud je přeprava poskytována jen v rámci jedné zóny nebo mezi dvěma sousedícími zónami dle odst. 2.3.2 SPP); a zároveň

e) cestující při objednávce výslovně neodmítl spolujízdu.

4.4 Zákaz a omezení přepravy některých zavazadel a živých zvířat:

4.4.1 Ve vozidle se zakazuje přepravovat:

a) více než jedno živé zvíře v jeden okamžik. To platí i pro vodícího psa;

b) zavazadlo či živé zvíře, u kterého nejsou splněny podmínky zajišťující, aby nepoškodilo vozidlo či neohrozilo bezpečnost přepravy a zdraví osob;

c) věci jejichž přeprava či nakládání s nimi podléhá zvláštním právním předpisům (např. střelné zbraně, střelivo) nebo je zakázáno je držet (např. narkotika);

d) předměty, které mohou způsobit výbuch, oheň, poškození vozidla, úraz, otravu, popálení a onemocnění lidí a zvířat (žíraviny aj.);

e) zavazadlo, které svým rozměrem či hmotností neodpovídá povaze služby či není přiměřené k velikosti vozidla a jeho zavazadlového prostoru.

4.4.2 Řidič může odmítnout přepravu zavazadla či živého zvířete, pokud:

a) se jedná o zavazadlo, jehož přeprava je zakázána dle odst. 4.4.1 výše;

b) vozidlo nemá dostatečnou přepravní kapacitu (velikost kufru); nebo

c) se jedná o zavazadlo, které je svou povahou nebezpečné nebo natolik náchylné k poškození, že se může stát nebezpečné v průběhu přepravy.

Cestující je povinen před zahájením přepravy řidiče upozornit, že se jedná o tento typ zavazadla; nebo

4.4.3 Živé zvíře lze přepravovat jen v zavazadlovém prostoru vozidla a jen v uzavřené přenosné schránce (klec, koš) s nepropustným dnem. Tu je povinen zajistit cestující na své náklady.

V případě přepravy vodícího psa zajistí provozovatel (po předchozím objednání přepravy s doprovodem vodícího psa) přepravní klec adekvátní velikosti či přepravní deku a bezpečnostní pás pro připnutí vodícího psa.

4.5 Zavazadla se přepravují buď společně se zákazníkem ve vozidle (příruční zavazadlo), nebo odděleně v prostoru pro zavazadla (spoluzavazadlo).

4.6 Pokud cestujícímu vznikne při přepravě jakákoliv škoda, musí oznámit řidiči neprodleně po ukončení přepravy (po vystoupení z vozidla). Pokud o to cestující požádá, řidič mu vystaví písemné potvrzení o oznámení škody. Škodu na zavazadlech nelze nahradit, pokud vznikla v důsledku povahy zavazadla, jednání cestujícího, zásahu vyšší moci či odstraňování následků vyšší moci.

5. UZAVŘENÍ PŘEPRAVNÍ SMLOUVY

5.1 Způsob objednávky služby Senior expres: Zaregistrovaní cestující mohou objednat službu

Senior expres:

- a) v aplikaci – v její mobilní či webové verzi; nebo
- b) telefonicky na telefonním čísle +420 777 361 361. Telefonní linka pro příjem objednávek je v provozu každý pracovní den od 7:00 do 15:00 hod.

5.2 Doba objednávky služby Senior expres: Cestující může objednávku vytvořit nejdříve 21 dní před jízdou, přičemž platí, že:

- a) pokud cestující vytvoří objednávku mezi 21. a 5. dnem před jízdou, musí provozovatel objednávku přijmout. Jediným důvodem pro odmítnutí objednávky je, že na požadovaný termín a čas je kapacita jízd již vyčerpána;
- b) pokud cestující vytvoří objednávku mezi 4. dnem před jízdou a dnem jízdy, přijme provozovatel objednávku jen v případě, že kvůli ní nemusí měnit ani rušit již objednané jízdy.

5.3 Obsah objednávky: Cestující v objednávce sdělí tyto rozhodné okolnosti přepravy:

- a) identifikace cestujícího (jeho jméno, příjmení);
- b) datum, čas a adresa nástupu, místo (adresa) určení (cíl přepravy);
- c) zda bude mít s sebou doprovod (jen v případě držitele průkazu ZTP), příp. že doprovodem bude vodící pes;
- d) zda přeprava osoby vyžaduje přepravu v sedačce (dětská, speciální) či ve vozíku pro hendikepované;

e) zda bude přepravovat živé zvíře (jaký druh, orientační velikost/váha) ve vlastním přepravním boxu;

f) zda bude vyžadovat přepravní klec adekvátní velikosti či přepravní deku a bezpečnostní pás pro připnutí psa pro přepravu vodícího psa od provozovatele;

g) zda vylučuje možnost spolujízdy.

5.4 Údaje uvedené v objednávce se považují za správné. Nepravdivost uvedených údajů jde k tíži cestujícího, jehož přeprava může být z tohoto důvodu odmítnuta.

5.5 Odesláním objednávky cestující vyjadřuje souhlas s těmito SPP a zavazuje se je dodržovat.

5.6 Oznámení o potvrzení objednávky: bez zbytečného odkladu po obdržení objednávky odešle provozovatel cestujícímu oznámení o potvrzení objednávky (včetně shrnutí objednávky), a to způsobem zvoleným při registraci. Doručením tohoto oznámení je potvrzena objednávka a uzavřena smlouva o přepravě mezi provozovatelem a cestujícím.

5.7 Změna času jízdy ze strany provozovatele: Pokud cestující netrvá na konkrétním čase přepravy, může provozovatel oslovit cestujícího s novou nabídkou času přepravy. Tato nabídka se považuje za nový návrh smlouvy o přepravě. Smlouva o přepravě je v takovém případě uzavřena potvrzením cestujícího o přijetí této nabídky.

6. ZRUŠENÍ PŘEPRAVNÍ SMLOUVY

6.1 Zrušení přijaté objednávky cestujícím:

6.1.1 Objednávku lze zrušit v aplikaci (v její mobilní či webové verzi) nebo na telefonní lince určené

v odst. 5.1 bodu b) za těchto podmínek:

a) bez dalších podmínek, pokud cestující zruší objednávku alespoň 6 kalendářní dny před dnem přepravy;

b) za dalších podmínek, pokud cestující bez řádného důvodu:

(i) zruší potvrzenou objednávku v rozmezí 2 až 5 kalendářních dní přede dnem přepravy. Cestující zaplatí při následující přepravě či na výzvu provozovatele i stornopoplatek za neuskutečněnou jízdu ve výši 50 Kč za každou takto zrušenou objednávku. Pokud tak učiní 6x či vícekrát v období tří po sobě jdoucích kalendářních měsíců, bude mu navíc pozastaven jeho status cestujícího na dobu sedmi dnů, aby nemohl zadávat další objednávky;

(ii) zruší potvrzenou objednávku v den přepravy či den přede dnem přepravy 2x či vícekrát v období tří po sobě jdoucích kalendářních měsíců, cestující zaplatí při následující přepravě či na výzvu provozovatele i stornoplatek za neuskutečněnou jízdu ve výši 50 Kč za každou takto zrušenou objednávku. Současně mu bude pozastaven jeho status cestujícího na dobu 30 dnů, aby nemohl zadávat další objednávky;

(iii) nezruší objednávku, ale nenastoupí k přepravě (tzn. objednaný vůz je přistaven a cestující se nedostaví), zaplatí cestující při následující přepravě či na výzvu provozovatele i stornoplatek za neuskutečněnou jízdu v celkové výši 100 Kč za každý takovýto případ. Pokud tak učiní třikrát či vícekrát v období tří po sobě jdoucích kalendářních měsíců, bude mu navíc pozastaven jeho status cestujícího na dobu 30 dnů, aby nemohl zadávat další objednávky.

6.2 Cestující může podat odůvodněnou žádost o prominutí stornoplatku či pozastavení jeho statusu cestujícího. Na prominutí sankce není právní nárok.

7. CENA ZA PŘEPRAVU, PLATEBNÍ PODMÍNKY

7.1 Cestující platí za přepravu (včetně přepravy věcí a živých zvířat) jízdné podle ceníku jízdného, který tvoří přílohu č. 2 těchto SPP.

7.2 V případě spolujízdy, platí každý z cestujících jízdné zvlášť.

7.3 Úhrada jízdného je přijímána v hotovosti či bezhotovostně (alespoň platební kartou).

8. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÍCÍHO

8.1 Cestující má právo:

- a) být přepraven bezpečně do smlouveného místa (spolu s věcmi či živým zvířetem přejetým do přepravy); a
- b) požadovat po řidiči vydání dokladu o zaplacení jízdného.

8.2 Cestující je povinen:

- a) se během přepravy řídit těmito SPP a pokyny udělené řidičem, zejména dodržovat podmínky přepravy živých zvířat (např. zajistit si přenosnou schránku pro převoz zvířete);
- b) dodržovat dopravní předpisy (např. zákon č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích). Řidič se nebude řídit pokynem cestujícího, kterým by porušil dopravní předpis (např. nezastaví v zákazu zastavení);

- c) dodržovat pokyny řidiče ohledně zajištění bezpečnosti přepravy, přepravy samotné, udělené za účelem nastupování vozidla či vystupování z něj (např. při odbavení cestujícího, při manipulaci se zavazadly atd.);
- d) se odbavit identifikačním prostředkem cestujícího (tj. označit nástup do vozidla a vystoupení z něj) a případně takto odbavit i svůj doprovod;
- e) obsadit maximálně jedno místo k sezení;
- f) být po celou dobu jízdy připoután bezpečnostním pásem (neplatí pro případy uvedené v dopravních předpisech (aktuálně v § 9 zákona č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích),
- g) zaplatit jízdné;
- h) při jednání s řidičem se chovat slušně;
- i) se přepravit i v rámci spolujízdy, pokud tuto možnost nevyločil při zadání objednávky;
- j) prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti, a to kdykoliv během přepravy na základě výzvy oprávněné osoby (řidiče či zaměstnance správce služby provádějícího kontrolu).

8.3 Řidič může v odůvodněných případech rozhodnout o tom, že nevpustí cestujícího do vozidla, pokud by tím byla ohrožena bezpečnost přepravy.

8.4 Cestující bude vyloučen z přepravy (rozhoduje řidič), pokud během jízdy cestující bude:

- a) činit cokoliv, co by mohlo ohrozit bezpečnost a plynulost přepravy, zejména:
 - (i) otevírat dveře vozidla,
 - (ii) vyhazovat z vozidla předměty nebo je nechávat vyčnívat z vozidla, vyklánět se z vozidla,
 - (iii) kouřit ve vozidle (zákaz se vztahuje i na elektronickou cigaretu) nebo užívat omamné či psychotropní látky,
 - (iv) bezdůvodně uvádět v činnost bezpečnostní zařízení vozidla (airbag atd.),
 - (v) znemožňovat nebo ztěžovat řidiči bezpečný výhled, možnost řízení, jinak zasahovat do řízení vozidla nebo omezovat řidiče v bezpečném ovládní vozidla,

b) působit škodu nebo jinou nemajetkovou újmu provozovateli nebo spolucestujícím. Znečišťovat či poškozovat vozidlo či ostatní cestující svým oděvem, zavazadlem (živým zvířetem) nebo svým jednáním,

c) vnášet do vozidla nebalené potraviny a nápoje (tj. veškeré potraviny určené k okamžité konzumaci, které jsou v ubrouscích, plastických, papírových, kovových či podobných obalech a nejsou pevně uzavřené v nepropustném obalu), které mohou poškodit, popř. znečistit cestujícího nebo vozidlo, nebo je ve vozidle konzumovat (jíst, pít),

d) vnášet do vozidla:

(i) snadno vznětlivé předměty, hořlavé kapaliny, plyny a výbušniny,

(ii) střelné zbraně,

(iii) předměty jedovaté a hygienicky závadné,

(iv) předměty s otevřeným ostřím nebo hrotem a skleněné tabule včetně rámovaných,

Dojde-li ze strany cestujícího k poškození či znečištění vozidla, zavazuje se tento uhradit k rukám provozovatele škodu v plné výši. Nevynaloží-li cestující součinnost k odstranění nečistot z interiéru vozidla, zavazuje se uhradit přímou škodu a ušlý zisk provozovatel za dobu, kdy vůz nebylo možné využívat k činnosti (splatnost 30 dnů od doručení výzvy/faktury).

9. PRÁVA A POVINNOSTI ŘIDIČE

9.1 Řidič je povinen:

a) dodržovat obecně závazné právní předpisy, především jejich ustanovení o předcházení škodám, dopravní předpisy (zákon č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích, ve znění pozdějších předpisů) a v jejich mezích se řídit pokyny cestujícího (smlouvou o přepravě),

b) upozornit cestujícího na povinnosti dodržovat zákon č. 361/2000 Sb. o provozu na pozemních komunikacích, ve znění pozdějších předpisů,

c) odmítnout pokyn cestujícího, jejichž splněním by se řidič dopustil dopravního přestupku či jiného deliktu, např. odmítnout provést nedovolené zastavení vozidla, vjet do zákazu vjezdu apod.,

d) při jednání s cestujícím se řídit pravidly společenského chování a slušnosti (nezvyšovat na klienty hlas, zákaz používání vulgarity, zákaz ironizování požadavků klientů atd.),

- e) umožnit cestujícím se odbavit identifikačním prostředkem cestujícího (tj. cestující označuje nástup/výstup do/z vozidla),
- f) vydat cestujícím potvrzení o provedené přepravě (o zaplacení jízdného), a to po zaplacení jízdného, pokud se cestujícím neodesílá elektronická podoba (v případě výslovné žádosti cestujícího vydá potvrzení cestujícím vždy),
- g) ve vozidle udržovat pořádek, čistotu a zajistit klid),
- h) pomoci cestujícím na jeho výslovnou žádost při nastupování, vystupování, s jeho zavazadly. Řidič není vázán touto povinností v případě, že by způsobil škodu sobě či cestujícím (např. hrozí riziko poranění při manipulaci s těžkým zavazadlem),
- i) řidič je povinen po ukončení přepravy (vystoupení cestujícího z vozidla) zkontrolovat přepravní prostor vozidla a příp. zjištěné poškození vozidla (znečištění atd.) oznámit cestujícím; v případě nalezání věcí ve vozidle se postupuje podle ustanovení Občanského zákoníku o nálezání (nalezenou věc hned vrátit tomu, kdo ji ztratil; neví-li řidič, kdo ji ztratil, předá nalezenou věc provozovateli; pokud se nalezená věc nevydá vlastníkovi ve lhůtě 15 dnů, předává se příslušnému státnímu orgánu; vydávání/předávání nalezené věci se děje proti potvrzení).

10. REKLAMACE

10.1 Cestující je oprávněn bez zbytečných odkladů učinit reklamaci a vznést svůj související nárok, pokud přeprava nebyla poskytnuta včas či řádně, a to na následující kontaktní údaje
+420 777 361 361, info@ecocitytaxi.cz.

10.2 Cestující má podle zákona o ochraně spotřebitele právo obrátit se za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz) jakožto orgán dozoru nad dodržováním práv spotřebitelů. Dozor nad dodržováním některých povinností dle zákona o ochraně spotřebitele v oblasti služeb provádějí též živnostenské úřady.

10.3 V případě nikoli řádného poskytnutí služby je cestující v souladu s ustanoveními § 1921 a §1923 občanského zákoníku oprávněn vytknout vadu plnění u provozovatele bezodkladně po jejím zjištění a požadovat zejména slevu z ceny nebo případně od smlouvy odstoupit. Taková reklamacie bude v souladu s ustanovením § 19 zákona o ochraně spotřebitele vyřízena ve lhůtě 30 dnů, pokud se účastníci smlouvy

nedohodnou na delší lhůtě. S oprávněnou reklamací je spojeno i právo na náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění reklamace, které lze uplatnit ve lhůtě dle ustanovení § 1924 občanského zákoníku.

10.4 Provozovatel poskytne cestujícímu písemné potvrzení, v němž bude obsaženo, kdy cestující reklamaci učinil, co je obsahem reklamace, cestujícím požadovaný způsob řešení reklamace a kontaktní údaje cestujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Provozovatel následně poskytne cestujícímu i písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.