

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY (VOP)

Poskytovateľ: DriveCity s. r. o., Diakovce 1129, 925 81 Diakovce, Slovenská republika, IČO: 56377959

Kontakt: +421 904 584 148, info@drivecity.sk

Web: go2airport.sk

Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**VOP**“) upravujú podmienky poskytovania prepravných služieb osobnými vozidlami a súvisiacich služieb Poskytovateľa.

1. ZÁKLADNÉ POJMY

- 1.1. **VOP** – tieto všeobecné obchodné podmienky Poskytovateľa.
 - 1.2. **Poskytovateľ** – DriveCity s. r. o.
 - 1.3. **Zákazník (Objednávateľ)** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá si objedná prepravu a je povinná uhradiť cenu.
 - 1.4. **Cestujúci** – osoba, ktorá je prepravovaná (môže byť odlišná od Zákazníka).
 - 1.5. **Miesto začatia prepravy** – miesto určené v objednávke, kde má byť Cestujúci vyzdvihnutý.
 - 1.6. **Miesto ukončenia prepravy** – miesto určené v objednávke, kam má byť Cestujúci dopravený.
 - 1.7. **Čakanie** – čas, počas ktorého je vozidlo pristavené na Mieste začatia prepravy a vodič čaká na Cestujúceho.
 - 1.8. **No-show** – situácia, keď sa Cestujúci na Mieste začatia prepravy nedostaví a zároveň Zákazník nedá vedieť o zrušení objednávky.
-

2. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

- 2.1. VOP sa vzťahujú na objednávky realizované telefonicky, e-mailom, online formulárom alebo iným dohodnutým spôsobom.
 - 2.2. Odlišné podmienky sú platné iba vtedy, ak sú dohodnuté písomne (vrátane e-mailu) a potvrdené Poskytovateľom.
 - 2.3. Ak medzi Poskytovateľom a Zákazníkom nie je uzatvorená osobitná písomná zmluva, zmluvný vzťah sa riadi týmito VOP a potvrdenou objednávkou.
-

3. POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA

- 3.1. Po potvrdení objednávky sa Poskytovateľ zaväzuje:
 - a) pristaviť vozidlo na Miesto začatia prepravy v dohodnutom čase a zabezpečiť prepravu do Miesta ukončenia prepravy,
 - b) ak nastane prekážka brániaca realizácii služby, bezodkladne informovať Zákazníka a dohodnúť ďalší postup.
- 3.2. Právny vzťah vzniká momentom **potvrdenia objednávky** zo strany Poskytovateľa. Od tohto momentu je Zákazník povinný uhradiť cenu a Poskytovateľ je povinný prepravu zabezpečiť.

3.3. Poskytovateľ deklaruje, že v rámci štandardných služieb poskytuje prepravu prostredníctvom vodičov, ktorí sú jeho zamestnancami, a nesie za poskytovanú službu plnú zodpovednosť.

3.4. **Doplnková služba „Garancia dostupnosti +“**

Ak si Zákazník objedná doplnkovú službu „Garancia dostupnosti +“, ktorá je Zákazníkovi dostupná automaticky a bezplatne, Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade, ak z dôvodu na strane Poskytovateľa nebude možné zabezpečiť potvrdenú jazdu, Zákazníkovi:

- vráti **100 %** sumy zaplatenej Poskytovateľovi za danú jazdu a zároveň
- uhradí **50 % ceny preukázanej konkurenčnej služby** (náhradnej dopravy), ktorú Zákazník využil na tú istú trasu/účel.

Uplatnenie nároku je podmienené predložením dokladu o úhrade konkurenčnej služby (napr. faktúra/blok) a tým, že zlyhanie zabezpečenia jazdy nevzniklo pre nesprávne údaje v objednávke, porušenie povinností Zákazníka alebo vis maior (napr. živelná pohroma, pandémie, vojenský konflikt a podobné).

4. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

4.1. Zákazník sa zaväzuje objednať prepravu dohodnutým spôsobom a poskytnúť pravdivé a presné údaje.

4.2. V objednávke uvedie najmä: meno a priezvisko/názov, telefónne číslo a e-mail, presnú adresu vyzdvihnutia, čas pristavenia, cieľové miesto prepravy, počet cestujúcich a prípadné špecifiká (batožina, detská sedačka a pod.).

4.3. Ak sú údaje nepresné alebo neúplné a z tohto dôvodu dôjde k omeškaniu alebo nemožnosti realizácie služby, Poskytovateľ za takýto následok nezodpovedá.

4.4. Zákazník je povinný zabezpečiť, aby sa Cestujúci správal tak, aby neohrozoval bezpečnosť a nespôsobil škodu na vozidle.

5. PREPRAVA OSÔB

5.1. Povinnosť Poskytovateľa je splnená dopravením Cestujúceho do Miesta ukončenia prepravy.

5.2. Zmeny trasy alebo dodatočné zastávky sú možné len po dohode; môžu mať vplyv na cenu.

6. CENY A PLATOBNÉ PODMIENKY

6.1. Aktuálny cenník je zverejnený na webovej stránke **go2airport.sk**. Pri trasách alebo požiadavkách mimo cenníka môže byť cena stanovená individuálne a potvrdená Poskytovateľom (napr. e-mailom).

6.2. Zákazník uhradí cenu podľa cenníka/ponuky platnej v čase potvrdenia objednávky, ak nie je dohodnuté inak.

6.3. Úhrada ceny je možná najmä:

a) v hotovosti vo vozidle,

b) kartou vo vozidle,

c) bankovým prevodom na základe faktúry (so splatnosťou uvedenou na faktúre),

d) iným spôsobom, ak ho Poskytovateľ ponúka a potvrdí.

6.4. Ceny sú uvádzané **s DPH**, ak nie je výslovne uvedené inak. Pri medzinárodnej preprave môže byť DPH uplatnená v súlade s platnými daňovými predpismi (vrátane prípadnej sadzby 0 % na príslušnú časť plnenia podľa pravidiel pre medzinárodnú dopravu).

7. STORNO, ČAKANIE, NO-SHOW A REKLAMÁCIE

7.1. Zrušenie objednávky (storno)

7.1.1. Zákazník môže objednávku zrušiť telefonicky alebo písomne (vrátane e-mailu). Rozhodujúci je čas, keď Poskytovateľ storno reálne obdrží.

7.1.2. Storno poplatky:

- **Zadarmo**, ak Zákazník zruší objednávku **najneskôr 12 hodín** pred dohodnutým časom pristavenia vozidla.
- **50 % z ceny jazdy**, ak Zákazník zruší objednávku **menej ako 12 hodín** pred dohodnutým časom pristavenia vozidla.
- **100 % z ceny jazdy**, ak Zákazník zruší objednávku **menej ako 1 hodinu** pred dohodnutým časom pristavenia vozidla.

7.1.3. Oprávnenie na zmenu alebo zrušenie objednávky

Objednávku je oprávnený meniť alebo zrušiť Zákazník (Objednávateľ), prípadne osoba, ktorú Zákazník v objednávke určil ako kontaktnú osobu. Ak Poskytovateľa kontaktuje Cestujúci so žiadosťou o zmenu alebo zrušenie, Poskytovateľ takúto žiadosť akceptuje iba v prípade, ak je možné Cestujúceho a objednávku jednoznačne identifikovať (napr. prostredníctvom telefónneho čísla, mena a priezviska, kódu objednávky alebo kombinácie údajov o vyzdvihnutí) a Poskytovateľ zmenu/zrušenie potvrdí späť prostredníctvom dohodnutého komunikačného kanála. Ak nie je možné objednávku jednoznačne identifikovať alebo Poskytovateľ zmenu/zrušenie z dôvodu nemožnosti identifikácie nepotvrdí, považuje sa objednávka za nezmenenú.

7.1.4. Za doručené sa považuje oznámenie o storne/zmene, ktoré Poskytovateľ prijal a potvrdil (napr. SMS/WhatsApp/e-mailom) alebo ktoré bolo preukázateľne doručené na kontaktné údaje Poskytovateľa uvedené na webovej stránke.

7.2. Čakanie na mieste vyzdvihnutia

7.2.1. V cene prepravy je zahrnuté čakanie vodiča v trvaní **20 minút** od dohodnutého času pristavenia.

7.2.2. Po uplynutí 20 minút je Zákazník povinný uhradiť poplatok za čakanie **15 € za každú začatú polhodinu**.

7.3. No-show a zrušenie po pristavení vozidla

7.3.1. Ak sa Cestujúci nedostaví a Zákazník zároveň nedá vedieť, že objednávku ruší, ide o **no-show**.

7.3.2. Ak sa Cestujúci nedostaví do **1 hodiny** od plánovaného času odchodu/pristavenia a Zákazník o zrušení neinformuje, Zákazník je povinný uhradiť:

- **100 % ceny jazdy**, a zároveň
- poplatok za čakanie podľa bodu 7.2.

7.3.3. Pre vyhnutie sa pochybnostiam: pri čakaní v trvaní 60 minút (kedy 20 min je bezplatných) vznikajú poplatky za čakanie **2 × 15 €**, t. j. spolu **30 €** (po 20 min sa začne účtovať prvých 15 € za začatú polhodinu a po dosiahnutí celkových 50 min čakania ďalších 15 €).

7.3.4. Po uplynutí 1 hodiny od plánovaného odchodu sa objednávka považuje za zrušenú z dôvodu no-show a Poskytovateľ nie je povinný ďalej čakať.

7.4. Reklamácie

7.4.1. Zákazník môže reklamovať nedostatky služby bez zbytočného odkladu po preprave, najneskôr do **30 dní** od jej uskutočnenia.

7.4.2. Reklamácia sa podáva písomne alebo e-mailom a musí obsahovať: identifikáciu objednávky, dátum/čas, popis nedostatku a kontaktné údaje.

7.4.3. Poskytovateľ vybaví reklamáciu v primeranej lehote, najneskôr do **30 dní** od jej doručenia.

7.5. Vylúčenie z prepravy

Poskytovateľ (vodič) je oprávnený odmietnuť alebo prerušiť prepravu osoby, ktorá ohrozuje bezpečnosť, odmieta pokyny vodiča, správa sa agresívne alebo spôsobuje škodu. V prípade znečistenia alebo poškodenia vozidla môže Poskytovateľ požadovať náhradu škody v preukázanej výške (napr. preukázané náklady spojené s čistením vozidla).

8. PRÁVNE PREDPISY SR, RIEŠENIE SPOROV A ARS

8.1. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Zákazníkom sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

8.2. Tieto VOP majú prednosť pred akýmikoľvek ústnymi uisteniami, pokiaľ neboli potvrdené písomne.

8.3. Ak je uzatvorená osobitná písomná zmluva, má prednosť pred týmito VOP v rozsahu odlišností.

8.4. VOP sú zverejnené na webovej stránke Poskytovateľa. Pre vzťah so Zákazníkom je rozhodujúce znenie platné v čase potvrdenia objednávky.

8.5. Alternatívne riešenie sporov (ARS)

Zákazník – spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že došlo k porušeniu jeho práv, môže podať návrh na alternatívne riešenie sporu príslušnému subjektu ARS.

Subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je na Slovensku najmä:

Slovenská obchodná inšpekcia

Sídlo: Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27

IČO: 17 33 19 27

Adresa na doručovanie: Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27

E-mail: ars@soi.sk, adr@soi.sk

Tel.: +421 (0)2/58 27 21 23

Slovenská obchodná inšpekcia je od 11. 10. 2016 členom siete TRAVEL-NET (mimosúdne riešenie sporov v oblasti cestovných služieb a rôznych druhov prepravy).

9. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

9.1. Poskytovateľ spracúva osobné údaje v rozsahu potrebnom na vybavenie objednávky, realizáciu prepravy, komunikáciu a účtovné účely.

9.2. Podrobnosti o spracúvaní osobných údajov, právach dotknutej osoby a dobe uchovávaní sú uvedené v dokumente „Ochrana osobných údajov / GDPR“ zverejnenom na webovej stránke Poskytovateľa.

10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

10.1. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa **10. 01. 2026**.

10.2. Poskytovateľ je oprávnený VOP meniť; nové znenie zverejní na webovej stránke. Pre potvrdené objednávky je rozhodujúce znenie účinné v čase potvrdenia objednávky.