

# I. Pro společnosti skupiny FlixCompanies: Všeobecné přepravní podmínky

Datum: 06.08.2021

## 1 Použití těchto podmínek

Tyto přepravní podmínky platí pro přepravu cestujících v dálkové síti autobusových linek FlixBus dopravními prostředky určenými pro přepravu osob.

**1.1** Pokud jsou dopravcem naše partnerské společnosti, pak se na ně vztahují pouze jejich vlastní obchodní a přepravní podmínky. Nahlédnutí do nich je [možné na webových stránkách partnerských společností](#). Upozorňujeme, že mohou být k dispozici pouze v anglickém jazyce. U těchto partnerských společností nedochází k přepravě pod značkou FlixBus, kromě spojení 96 Vídeň-Graz a spojení X96 Vídeň letiště – Graz, která jsou provozována společností Dr. Richard Linien & Co KG.

## 2 Nárok na přepravu

**2.1** Nárok na přepravu vzniká okamžikem uzavření smlouvy o přepravě.

**2.2** Potvrzení rezervace (viz bod 3.1) opravňuje cestujícího k cestě mezi nástupní a výstupní zastávkou, jež jsou uvedeny na jízdence. Pozdější nástup do vozidla nebo dřívější výstup z vozidla nejsou možné.

**2.3** Bez předchozí rezervace může být lístek prodán při nástupu do vozidla jen tehdy, pokud je na palubě autobusu volné místo pro požadovanou trasu.

**2.4** V případě zastávky na znamení vzniká povinnost k přepravě pouze v případě, že cesta byla rezervována z nebo na tuto zastávku v odpovídajícím časovém předstihu. Zastávky na znamení a informace, jak dlouho předem musí být rezervace provedena, jsou vyznačeny v příslušných jízdních řádech.

## 3 Jízdenky, přepravní poplatky

**3.1** Za přepravu je nutno uhradit stanované přepravní poplatky. Za tímto účelem jsou vydávány jízdní doklady (jízdenky). Za jízdenku je považováno potvrzení rezervace v tištěné formě nebo zobrazené v elektronické podobě (soubor PDF) spolu s platným úředním dokladem totožnosti opatřeným fotografií. Pokud je rezervace provedena na palubě vozidla, pak je za potvrzení rezervace považován ručně vyplněný nebo vtištěný doklad o zaplacení. Jízdenky se vydávají na jednoho cestujícího a jízdu. Spoje s přestupy jsou považovány za jednu jízdu. Během rezervace je nutno poskytnout jméno a příjmení cestujícího, případně datum narození. Tyto informace budou porovnány řidičem či pracovníky autobusové stanice se seznamem rezervací za účelem ověření nároku cestujícího na přepravu, a to zpravidla skenováním jízdenky.

**3.2** Cestující je povinen provést rezervaci před odjezdem. Vstup do prostoru pro cestující ve vozidle je povolen pouze s platným potvrzením rezervace.

**3.2.1** Cesty je možné rezervovat on-line na webových portálech a prostřednictvím aplikací pro mobilní telefony od společnosti FlixBus, v partnerských agenturách, ve vozidlech (za obvyklé ceny) a na některých autobusových stanicích. Rezervace na palubě vozidla je možná pouze v případě, že je k dispozici dostatek míst pro zvolenou jízdu. Proto doporučujeme zakoupení jízdenky předem (skrze webový portál, prostřednictvím aplikace, prodejny nebo agentury).

**3.2.2** Potvrzení rezervace (podrobnosti o objednávce) je ukládáno, lze jej načíst přes domovskou stránku a podle potřeby je také možné jej zaslat cestujícímu e-mailem.

**3.2.3** Každý cestující s platnou jízdenkou má nárok na jedno místo k sezení. Cestující s dětmi a osoby s omezenou mobilitou budou při výběru sedadla upřednostněni.

**3.3** Zakoupení jízdenek on-line:

**3.3.1** Nabídka produktů v on-line obchodě, přístupná přes internet a smartphone, nepředstavuje právně závaznou nabídku, ale nezávazný on-line katalog. Kliknutím na tlačítko „Rezervace“ / „Přejít k platbě“ je zboží v nákupním košíku závazně objednáno. Jízdenky se vydávají na jednoho cestujícího a jízdu. Spoje s přestupy jsou považovány za jednu jízdu. Potvrzení o přijetí objednávky bude zasláno okamžitě po odeslání objednávky prostřednictvím automatického potvrzení e-mailem. Smlouva o přepravě se považuje za uzavřenou, pokud společnost FlixBus objednávku přijme a vydá o tom potvrzení. Toto potvrzení o přijetí může být vydáno prostřednictvím automatického potvrzení e-mailem nebo samostatně v další fázi.

**3.3.2** Současná technologie nezaručuje bezchybný přenos dat přes internet a/nebo trvalý přístup k potřebným datům. Není možné vyvinout a provozovat počítačové programy (software) a systémy pro zpracování dat (hardware) zcela bez chyb a vyloučit všechny nepředvídatelné faktory, které se mohou v souvislosti s internetovými službami objevit. V důsledku toho společnost FlixBus nepřebírá žádnou záruku za nepřetržitou dostupnost svých webových stránek a technických systémů. Zejména kvůli technickým vlastnostem internetu nemůžeme zaručit neustálou dostupnost možnosti on-line rezervace. Neexistuje tedy žádný nárok na slevy nebo snížené ceny v případě, že je systém v důsledku technických problémů dočasně nedostupný (například do okamžiku uplynutím lhůty pro předprodej).

**3.3.3** Upozorňujeme na to, že v souvislosti s přepravními smlouvami, které byly uzavřeny na dálku, např. prostřednictvím internetu, při jejichž uzavření se podnikatel zavázal k tomu, že vykoná službu v určité době nebo během přesně uvedeného období – na rozdíl od online zásilkového obchodu – neplatí zákonná ustanovení týkající se práva na odstoupení od smluv uzavřených dálkovým způsobem. Naše stornovací podmínky tím ovšem zůstávají nedotčeny.

**3.4** Prodejní místa obsluhovaná personálem:

Prodejní agentury, prodejny jízdenek a zákaznická oddělení společností skupiny FlixCompanies mohou za provedení rezervace či storna účtovat poplatek za službu. Účtovaný [poplatek za službu obchodu](#) závisí na místě, kde se obchod nachází.

**3.5** Přepravní poplatky:

**3.5.1** Uplatnění konkrétních cenových rozpětí nebo cenových kvót může být vázáno na zvolenou formu rezervace. Zejména slevy a propagační ceny mohou být uplatnitelné pouze online.

**3.5.2** Přepravní poplatek se vztahuje pouze na přepravu osob, za další služby a výkony, jako například rezervace místa a přeprava jízdních kol, dodatečných nebo zvláštních zavazadel, bude účtován zvláštní poplatek.

**3.5.3** Pro přiznání nároku na zlevněné jízdné platí zvláštní podmínky. Rozhodující jsou uveřejněné podmínky týkající se daného druhu jízdného.

## 4 Neplatné jízdenky

Cestující je povinen prokázat se jízdenkou a platným dokladem totožnosti opatřeným fotografií, pokud je o to požádán zaměstnanci některé ze společností skupiny FlixCompanies během náhodné revize jízdenek za účelem kontroly platnosti jízdenky.

## 5 Zvýšené přepravní poplatky

**5.1** Cestující jsou povinni uhradit zvýšený přepravní poplatek v případě zjištění, že si nezakoupili lístek pro danou cestu, a to buď předem, nebo při nástupu do vozidla.

**5.2** Cestující, u kterých se při kontrole zjistí, že neprovedli platnou rezervaci, jsou povinni poskytnout své správné osobní údaje a na požádání se legitimovat.

**5.3** Zvýšený poplatek za přepravu činí dvojnásobek obvyklého jízdného za délku trasy, již cestující urazili, nejméně však 60 EUR, a k tomu jízdné za zbývající vzdálenost do místa, kam cestující míří. Pokud cestující nejsou schopni doložit ujetou vzdálenost, použije se pro výpočet zvýšených poplatků za přepravu výchozí bod linky.

**5.4** Zvýšený poplatek za přepravu musí být zaplacen okamžitě, nejpozději však do 2 týdnů po obdržení písemné výzvy k zaplacení. Po uplynutí této lhůty bude za každou písemnou výzvu k zaplacení účtován poplatek za zpracování ve výši 5 EUR za předpokladu, že cestující nebude schopen prokázat, že vznikly nižší nebo žádné náklady na takové zpracování. Společnosti skupiny FlixCompanies si vyhrazují právo k učinění dalších opatření za účelem uplatnění a vymožení svého nároku.

## 6 Jízdní řády

**6.1** Změny schválených a zveřejněných časů odjezdů, termínů, tras a tarifů ze závažných důvodů, provedené zejména na základě rozhodnutí příslušného úřadu, se vyhrazují.

**6.2** Pokud jsou spojení zveřejněná v jízdním řádu označena upozorněním „s výhradou úředního povolení“, nebylo ještě pro konkrétní uvedené spojení (pro danou zastávku, den jízdy, tarif aj.) při zveřejnění jízdního řádu ukončeno řízení o udělení licence / povolení jako předpoklad pro zahájení provozu.

**6.3** Změny v jízdním řádu, které vstoupí v platnost po uzavření přepravní smlouvy a za které dopravce neodpovídá (např. dlouhodobé následky přírodních katastrof nebo dlouhotrvajících stavebních prací), neopravňují cestující k uplatnění nároků na náhradu škody, pokud se tyto změny liší jen nepatrně od původně dohodnuté doby odjezdu a příjezdu, tj. maximálně o 2 hodiny. Podstatné změny jízdního řádu opravňují cestující k bezplatnému odstoupení od přepravní smlouvy. Za tímto účelem je třeba se obrátit na oddělení zákaznického servisu prostřednictvím telefonní linky:

- volání z Německa a Švýcarska (německá pevná linka): +49 30 300 137 300
- volání z Rakouska (rakouská pevná linka): +43 820 910 340
- volání z Itálie (italská pevná linka): +39 (02) 947 59 208
- volání z Francie (francouzská pevná linka): +33 (0)1 76 36 04 12
- volání ze Spojeného království (britská pevná linka): +44 1491 502156
- volání z Chorvatska (chorvatská pevná linka): +385 1 800 03 80
- volání z Dánska (dánská pevná linka): +45 32 72 93 86
- volání ze Švédska (švédská pevná linka): +46 850513750
- volání z Česka (česká pevná linka): +420 228 880 001
- volání z Polska (polská pevná telefonní síť): +48 22 307 93 34
- volání z Maďarska (maďarská pevná linka): +36 1 701 04 78
- volání z Rumunska (rumunská pevná linka): +4 0373 808 000
- volání z Ukrajiny (ukrajinská pevná linka): +38 044 228 1473\*

nebo prostřednictvím e-mailu na adresu [servis@flixbus.cz](mailto:servis@flixbus.cz). Cestující v těchto případech cestu nenastupují. Další práva cestujících zůstávají nedotčena.

## 7 Zahájení cesty

**7.1** Cestujícím doporučujeme dostavit se na místo odjezdu 15 minut před zahájením cesty.

**7.2** V případě, že cestující nejsou přítomni ve stanoveném čase odjezdu na nástupním místě, může být rezervované místo poskytnuto jinému cestujícímu.

**7.3** Jsou-li cestující informováni prostřednictvím SMS, e-mailu nebo jinou písemnou formou o zpoždění spoje, pak nárok na přepravu v případě nepřítomnosti cestujících propadne až po uplynutí času zpoždění specifikovaného v SMS, e-mailu nebo jiném písemném sdělení.

**7.4** Podle seznamu rezervací řidič nebo pracovník autobusové stanice zkontroluje jméno cestujícího, porovná jej s rezervací a zjistí, zda má cestující nárok na přepravu. Tento proces se zpravidla provádí skenováním jízdenky. Ve zvláštních případech se cestující musí na požádání řidiči a servisnímu personálu legitimovat předložením příslušného tištěného nebo elektronického potvrzení rezervace (ve formátu PDF), jakož i platného dokladu totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas s platným vízem pokud je potřeba).

**7.5 Opatření, která zvýší ochranu před možnými riziky koronaviru (COVID-19): Cestující jsou během nástupu na palubu a po dobu cesty povinni mít zakrytá ústa a nos (např. rouškou). Cestující, kteří toto pravidlo nedodržují, mohou být z cesty vyloučeni. V takovém případě neexistuje právo na alternativní přepravu.**

**7.6 Vyžaduje-li zákon nebo úřady pro vnitrostátní a mezinárodní styk, cestující jsou povinni prokázat negativní výsledek testu Covid-19 nebo jiná vyžadovaná zdravotní potvrzení. Cestující se zavazuje tyto podmínky dodržovat. Cestující, kteří neprokáží dostatečný důkaz, mohou být z cesty vyloučeni. V tomto případě neexistuje nárok na náhradní dopravu.**

## **8 Přestup**

**8.1** Zpravidla se u zveřejněných linkových spojů jedná o přímá spojení. V některých případech však může být nutný přestup.

**8.2** Pokud je přestup systémem automaticky naplánován v rámci rezervace, pak FlixCompanies zaručují další přepravu cestujících do koncové zastávky uvedené v rezervaci. FlixCompanies nabízí náhradní přepravu v případě, že návazný autobus není ve výjimečných případech schopen čekat na zpožděný autobusový spoj. V některých případech může být náhradní přeprava zajištěna autobusy provozovanými jinými společnostmi, automobily nebo po železnici. Nároky na konkrétní formu dopravy se v takovém případě neuznávají. V případě, že je cílová zastávka vzdálená nebo nejsou k dispozici žádné vhodné alternativní možnosti dopravy a je možné pokračovat v cestě až následující den, cestujícím bude nabídnuto ubytování zdarma v hotelu střední kategorie.

**8.3** Výše uvedené ustanovení platí pouze v případech, kdy byla cestujícím u společnosti FlixMobility rezervována přímá trasa. V případě, že si cestující sami rezervují jednotlivé úseky trasy a kombinují je s přestupy, hrozí riziko, že některé spoje nestihnou. V těchto případech nelze nárok na náhradní dopravu nebo hotelové ubytování uplatnit. Společnost FlixMobility nebo FlixCompanies však vynaloží veškeré přiměřené úsilí, aby informovala cestující o alternativních spojích.

**8.4** Možnost přestupu na spoje, které nejsou provozovány společnostmi FlixCompanies, nelze zaručit.

## **9 Všeobecné povinnosti cestujících**

**9.1** Cestující jsou povinni dodržovat pokyny řidiče a doprovodného personálu.

**9.2** Řidič a doprovodný personál jsou oprávněni vyloučit z přepravy osoby, které jsou zjevně podnapilé nebo pod vlivem drog. Totéž platí pro cestující, kteří ohrožují bezpečnost ostatních cestujících nebo znatelně narušují jejich pohodu. V těchto případech nelze uplatnit nárok na náhradní dopravu.

**9.3** Kouření na palubě autobusu je zakázáno. Tento zákaz se rovněž vztahuje na elektronické cigarety.

**9.4** Cestující odpovídají za zaviněné škody způsobené v autobusu nebo na autobusu.

**9.5** Cestující, kteří autobus znečistí, ať už úmyslně či nikoliv, jsou povinni zaplatit společností FlixCompanies poplatek za úklid ve výši nejméně 100 EUR. Cestující mají nicméně možnost prokázat, že k potřebě vynaložení výše uvedených nákladů nedošlo, anebo vznikly v menším rozsahu.

**9.6** Nárok na přepravu cestujícímu ihned zaniká v případě, že se cestující chová rušivě, a to i navzdory tomu, že byl verbálně upozorněn řidičem a/nebo ostatními cestujícími o nevhodnosti svého chování. To platí i v případě, že cestující nedodrží pokyny řidiče nebo doprovodného personálu (např. bezpečnostní pokyny). V takovém případě je dopravce oprávněn jízdné nevrátit a cestujícímu nevzniká právo na náhradní přepravu. Výjimku představuje vyloučení cestujícího ze zdravotních důvodů kvůli nakažlivému onemocnění podle § 3 odst. 1 č. 2 Všeobecných přepravních podmínek pro tramvajovou a autobusovou dopravu a pro linkovou dopravu motorovými vozidly (německy VO-ABB). V takových případech má cestující nárok na uhrazení celé ceny za jízdné.

**9.7** Všichni cestující jsou povinni používat bezpečnostní pásy, pokud jsou jimi autobusy vybaveny.

**9.8** Při přestávkách/zastávkách nebo policejních kontrolách mají cestující na vyzvání řidiče či doprovodného personálu povinnost opustit autobus. Cestující je povinen při přestávkách dodržovat délku přestávky stanovenou řidičem nebo doprovodným personálem. Řidič je oprávněn pokračovat v jízdě, pokud se cestující po uplynutí sdělené délky přestávky nevrátí k autobusu.

## **10 Zvláštní povinnosti cestujících na mezinárodních spojích**

**10.1** Každý cestující přepravovaný přes státní hranici je výhradně odpovědný za dodržování všech předpisů stanovujících povinnosti týkající se potřebných dokumentů a dokladů totožnosti, víz, cizích měn, cel a zdravotních dokumentů. Společnost FlixBus neodpovídá za žádné následky plynoucí z nedodržení povinností stanovených takovými předpisy, a to ani v případě, že se stanovené povinnosti po uskutečnění rezervace cesty změň.

**10.2** Každý cestující přepravovaný přes státní hranici odpovídá za získání všech potřebných cestovních dokladů a dodržování zákonů každé země, z níž, přes jejíž území nebo do níž míří (obecné pravidlo: občanský průkaz pro občany Evropské unie, Švýcarska, Norska a Islandu; pas pro občany všech národností). Doporučujeme zkontrolovat vstupní a cestovní požadavky cílové země či zemí kontaktováním příslušných velvyslanectví nebo konzulátů, anebo prostudováním obsahu webových stránek na adrese europa.eu:

[http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/entry-exit/index\\_cs.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/entry-exit/index_cs.htm)

Společnost FlixBus neodpovídá za žádné následky plynoucí z neobstarání potřebných dokladů.

**10.3** Na mezinárodních trasách jste povinni na žádost řidiče nebo personálu stanice předložit platný a úřední cestovní doklad, jako je cestovní pas nebo občanský průkaz (a případně vízum). Vezměte prosím na vědomí, že řidičské průkazy, studentské karty, pojišťovací karty nebo jiné podobné dokumenty se nepovažují za platný cestovní doklad. Řidič nebo personál stanice zkontroluje, zda se osobní údaje na jízdence shodují s údaji předloženého cestovního dokladu.

**10.4** Společnost FlixBus si vyhrazuje právo zakázat cestujícímu nástup do dopravního prostředku:

- nevlastní-li cestující žádný dokument či průkaz totožnosti se svým celým jménem a fotografií (10.3) ;
- předloží-li cestující dokument nebo průkaz totožnosti, jehož informace neodpovídají údajům na jízdence.

**10.5** Společnost FlixBus nemá v případech dle bodu 10.4 povinnost vrátit plné ani částečné jízdné ani poskytnout jinou formou náhrady.

**10.6** K urychlení celních postupů musí zůstat zavazadla a kufry odemčeny.

**10.7** Cestující mohou přepravovat jen takové zboží, které je dle povahy a množství osvobozeno od cla.

## **11 Děti a nezletilí**

**11.1** Děti ve věku od 0 do 3 let mohou být přepravovány pouze ve vhodných dětských sedačkách, které musí být během jízdy zajištěny dvoubodovým bezpečnostním pásem, což jsou povinny zajistit dospělé osoby tyto děti doprovázející.

**11.2** Děti a nezletilí, kteří ještě nedosáhli věku 10 let, mohou cestovat na všech vnitrostátních a mezinárodních pravidelných linkách pouze tehdy, pokud jsou doprovázeni dospělou osobou.

**11.3** Děti a nezletilí ve věku od 10 do 14 let mohou autobusy cestovat samostatně pouze v případě, že rodič nebo zákonný zástupce písemně potvrdil, že dotyčná nezletilá osoba je schopna uskutečnit cestu bez doprovodu a bez dozoru. FlixBus, společnosti FlixBus ani partnerští dopravci nepřebírají žádnou povinnost dohledu nad nezletilou osobou. Děti, které cestují samy, nesmějí cestovat nočními spoji ani cestovat přes státní hranice. Rovněž všechny děti, které cestují samostatně, nejsou oprávněny cestovat spoji s přestupem.

**11.4** Cestující ve věku 15 a více let mohou cestovat samostatně. U mezinárodních spojů musí rodiče nebo opatrovníci zajistit, aby mladiství měli veškeré doklady a průkazy totožnosti nezbytné k překročení hranice (viz také bod 10.2).

**11.5** Děti mohou cestovat za snížené jízdné. Toto platí pro cestující, kteří ještě nedosáhli věku 15 let. V případě, že je cena dostupné akční jízdenky nižší než snížené jízdné, tito cestující automaticky zaplatí nižší cenu.

## **12 Handicapovaní cestující a osoby s omezenou pohyblivostí**

**12.1** Možnost cestovat bude poskytnuta každému bez ohledu na to, zda má zdravotní handicap nebo omezenou pohyblivost. Handicapovaným osobám nebo osobám s omezenou pohyblivostí FlixBus poskytne pomoc v souladu s přílohou 1a a 1b nařízení EU č. 181/2011.

**12.1.1** V rámci České republiky mají osoby s platnými průkazy ZTP a ZTP/P nárok na snížené jízdné, pokud se prokážou platným průkazem vydaným v České republice.

**12.2** Průvodce, asistenční a vodící psi

**12.2.1** Průvodce je přepravován zdarma, je-li nutnost neustálého doprovodu doložena. Doložením se rozumí předložení odpovídajícího dokumentu při nástupu, ve kterém je nutnost neustálého doprovodu uvedena. V Německu jde o průkaz invalidní osoby nebo osvědčení odborného lékaře.

**12.2.2** Pro zajištění možnosti přepravy handicapovaných osob nebo osob s omezenou pohyblivostí a jejich průvodců nás musí cestující před rezervací o svých potřebách informovat (viz bod 12.5.3).

**12.2.3** Asistenční a vodící psi jsou přepravováni bez dalšího poplatku za předpokladu, že byl poskytnut důkaz nebo odpovídající potvrzení o handicapu dané osoby (viz kapitola 12.2.1). Asistenční a vodící psi nemusejí mít náhubek.

**12.2.4** Pro zajištění možnosti přepravy asistenčního a vodícího psa musí cestující o svých potřebách informovat zákaznický servis telefonicky, a to před provedením rezervace a nejméně 36 hodin před odjezdem.

### **12.3** Zastávky / autobusová nádraží

FlixCompanies nemají žádný vliv na infrastrukturu a existenci bezbariérového přístupu pro handicapované osoby na zastávkách a autobusových stanicích. FlixCompanies proto nemohou v tomto ohledu poskytnout žádnou záruku. Odpovědnost nese příslušný provozovatel stanice.

### **12.4** Odmítnutí přepravy

**12.4.1** Pokud by konstrukce vozidla nebo infrastruktura, včetně podmínek na autobusových nádražích a autobusových zastávkách, neumožňovala bezpečný nástup, výstup nebo přepravu handicapovaných osob nebo osob s omezenou pohyblivostí, vyhrazujeme si právo v takovém případě neakceptovat rezervaci, neprodat jízdenku anebo neumožnit těmto osobám nastoupit do vozidla. V těchto případech budou dotyčné osoby informovány o náhradní přepravě prostřednictvím služeb společností skupiny FlixCompanies.

**12.4.2** Vzhledem ke konstrukci vozidel je přeprava v současné době možná pouze v případě, že handicapované osoby nebo osoby s omezenou pohyblivostí mohou nastoupit jízdu samostatně a bez cizí pomoci. Tito cestující nicméně mohou cestovat se svým průvodcem, který je schopen jim poskytnout vhodnou pomoc. Takovémuto průvodci je zajištěna bezplatná přeprava a místo na sedadle vedle handicapované osoby nebo osoby s omezenou pohyblivostí, pokud je to možné.

**12.4.3** Osoby dotčené postupem dle bodu 12.4.1 budou bezprostředně informovány o důvodech odmítnutí přepravy. V případě jejich žádosti budou informovány rovněž písemnou formou, a to do pěti pracovních dnů po obdržení takové žádosti.

**12.4.4** Pokud byla možnost přepravy handicapovaného cestujícího nebo cestujícího s omezenou pohyblivostí přezkoumána a byla vystavena jízdenka, ale přeprava tohoto cestujícího byla i přesto odmítnuta, má jak cestující, tak jeho průvodce následující možnosti: (a) vrácení ceny za jízdné a případně bezplatnou zpáteční jízdu k počátečnímu bodu cesty v co nejdřívejší čas tak, jak je uvedeno v přepravní smlouvě, nebo (b), pokud je to možné, pokračování v jízdě se změněnou trasou cesty náhradní dopravou na místo určení uvedené v přepravní smlouvě.

### **12.5** Přeprava invalidních vozíků nebo zdravotnických pomůcek k chůzi

**12.5.1** Handicapovaní cestující nebo osoby s omezenou pohyblivostí jsou oprávněni bezplatně přepravovat své invalidní vozíky nebo pomůcky k chůzi v zavazadlovém prostoru autobusu. Invalidní vozíky musí být z bezpečnostních důvodů složitelné a bez elektrického pohonu.

**12.5.2** Kromě toho musí mít všechny invalidní vozíky, jež je třeba umístit v prostoru pro cestující, takzvané zatěžovací uzly podle DIN 75078-2, jakož i oprávnění výrobce podle DIN EN 12183 nebo 12184, a to bez ohledu na datum výroby upevňovacích bodů pro zajištění vozíku. Splnění výše stanovených standardů pro přepravu musí být potvrzeno před rezervací prostřednictvím zaslání formuláře (dále bod 12.5.4).

**12.5.3** Pro ověření možnosti přepravy je cestující povinen informovat zákaznický servis o přesném modelu invalidního vozíku nebo dalších zdravotnických pomůcek, a to před rezervací telefonicky nejdříve 14 dnů a nejpozději 7 dnů (pro přepravu v prostorech pro cestující) nebo 36 hodin (pro přepravu v zavazadlovém prostoru) před odjezdem.

**12.5.4** Cestující odpovídá za to, že invalidní vozík je funkční a technicky způsobilý k bezpečnému použití během jízdy. Invalidní vozík musí splňovat platné bezpečnostní standardy. Přeprava na invalidním vozíku může být odmítnuta, pokud takové užití není z bezpečnostních důvodů vhodné. Dopravce nenes odpovědnost za škody způsobené vadným technickým stavem invalidního vozíku.

## **13 Rezervace sedadel**

### **13.1 Provedení rezervace sedadel**

**13.1.1** Na některých trasách je v okamžiku rezervace na našich webových stránkách, u partnerských agentur a v prodejnách jízdenek společností skupiny FlixCompanies možné si zarezervovat určité sedadlo (v chodbičce nebo u okna, v řadě, u stolu). Pokud je tato služba u zvoleného spojení k dispozici, je možné provést rezervaci sedadla spolu s rezervací jízdenky. Samotná rezervace sedadla je zpoplatněna. [Poplatek za sedadlo](#) se stanoví podle tarifů, které platí v den zakoupení jízdenky pro danou cestu. Částka se stanoví dle zvolené kategorie sedadla a příslušného spojení. Sedadla se odlišují pouze jejich umístěním ve vozidle (např. lepší výhled, místo u stolu).

**13.1.2** Rezervace sedadla je uvedena na potvrzení o rezervaci. U rezervací jízdenek pro více osob se rezervace sedadel nevztahují na jednotlivé osoby, to znamená, že nedochází k přiřazení rezervace sedadla ke konkrétní osobě v rámci jedné rezervace.

**13.1.3** Cestující není povinen si sedadlo (za poplatek) zarezervovat. Pokud nedošlo k rezervaci sedadla, může si cestující po nástupu do autobusu volně vybrat místo ve stanoveném prostoru. V takovém případě však nelze zajistit, že budou mít členové rodiny či skupiny místo vedle sebe. Vždy je ale zajištěno, že každý cestující bude v autobuse sedět.

### **13.2 Omezení rezervace sedadel**

**13.2.1** Nedostavíte-li se do autobusu včas, ztrácíte nárok na sedadlo a přepravu. FlixBus je v takovém případě oprávněn k tomu, aby jízdenku podle bodu 7.2 prodal jinému cestujícímu. Z toho důvodu se doporučuje, abyste i v případě, že máte rezervaci sedadla, dorazili na zastávku nejpozději 15 minut před odjezdem.

**13.2.2** Obecně platí, že jen osoby s rezervací sedadla mají nárok na usazení na rezervovaném sedadle. FlixBus může z provozních a bezpečnostně technických důvodů změnit obsazení sedadel, a to i po zahájení jízdy. Může k tomu dojít například v případě, kdy těhotné ženy, nezletilé děti, děti cestující samy nebo osoby s tělesným postižením potřebují být přemístěni na jiné sedadlo a žádné takové již není volné. V takovém případě jsou cestující povinni dodržovat pokyny řidiče autobusu. Nová sedadla budou přidělena bez ohledu na rasu, vyznání, barvu pleti, národnost nebo pohlaví cestujících.

**13.2.3** Pokud by došlo ke změně rezervace sedadla a nemůže být přiděleno sedadlo v rezervované nebo vyšší kategorii, pak je cestující oprávněn požádat o navrácení poplatku za rezervaci sedadla.

**13.2.4** Při zrušení nebo zpoždění spoje podle článku 16 bude částka za rezervaci sedadla navrácena.

**13.2.5** K navrácení částky nedojde, když jízda nebyla cestujícím nastoupena, anebo když bylo sedadlo přiřazeno, resp. získáno bezplatně.

### **13.3** Storno a změna rezervace

Poplatek za rezervaci sedadla se vrací v případě storna nebo změny rezervace jízdenky, pokud sedadlo nebylo přiřazeno bezplatně. V takových případech platí ustanovení článku 5 Všeobecných obchodních a rezervačních podmínek. Při stornu jízdenky lze rezervace sedadel převést na jiné cestující.

### **13.4** Rezervace sedadla navíc

**13.4.1** Platí ustanovení 13.1 až 13.3.

**13.4.2** Další samostatná místenka nepředstavuje další nárok na poskytnutí přepravy ve smyslu odstavce 2.2. Z tohoto důvodu nesmí být převedena na jinou osobu bez platné jízdenky.

**13.4.3** Poplatek za volné místo k sezení se řídí našimi aktuálně platnými ceníky jízdného. Poplatek za rezervaci volného místa je již zahrnut v ceně.

## **14** Přeprava předmětů

## 14.1 Cestovní zavazadla:

**14.1.1** Přeprava zavazadla, zahrnutá v ceně jízdenky, je omezena na jedno bezplatné zavazadlo na cestujícího o maximální velikosti 80 x 50 x 30 cm. Nepatrné odchytky jsou přípustné, pokud celkový obvod zavazadla tvořený výškou, šířkou a délkou nepřesahuje 160 cm. Každý cestující může přepravovat bezplatně zavazadlo do maximální hmotnosti 20 kg. Za cestovní zavazadla se považují kufry a cestovní tašky. Jako výjimka, platí také převážení trekkingových batohů. Mějte prosím na paměti, že na některých našich linkách mohou být výjimky ze zásad o přepravě zavazadel. V případě potřeby budou tyto údaje uvedeny v průběhu rezervačního procesu a na vydané jízdence.

### 14.1.2 Dodatečné zavazadlo

**14.1.2.1** V jednotlivých případech se může, v rámci nastávající kapacity, přepravovat za poplatek další cestovní zavazadlo (dodatečné zavazadlo) o maximální velikosti 80 x 50 x 30 cm a maximální hmotnosti 20 kg. Také pro toto dodatečné zavazadlo jsou povoleny nepatrné odchytky, pokud celkový objem cestovního zavazadla nepřesahuje 160 cm. Všeobecný nárok na přepravu více než jednoho cestovního zavazadla neexistuje. Mějte prosím na paměti, že na některých našich linkách mohou být výjimky ze zásad o přepravě zavazadel. V případě potřeby budou tyto údaje uvedeny v průběhu rezervačního procesu a na vydané jízdence.

**14.1.2.2** Dodatečné zavazadlo je nutné přihlásit předem. Za tuto službu se účtuje poplatek za zavazadlo. [Poplatek za dodatečné zavazadlo](#) závisí na použitém způsobu rezervace. Rezervaci lze provést buď on-line během rezervačního procesu nebo [po zakoupení jízdenky](#) telefonicky či on-line v části Změna a storno rezervace. Pokud je zavazadlo přihlášeno telefonicky prostřednictvím zákaznického servisu, poplatek je nutné uhradit řidiči autobusu. Telefonické přihlášení zavazadla prostřednictvím zákaznického servisu lze provést na následujících telefonních linkách:

- volání z Německa a Švýcarska (německá pevná linka): +49 30 300 137 300
- volání z Rakouska (rakouská pevná linka): +43 820 910 340
- volání z Itálie (italská pevná linka): +39 (02) 947 59 208
- volání z Francie (francouzská pevná linka): +33 (0)1 76 36 04 12
- volání ze Spojeného království (britská pevná linka): +44 1491 502156
- volání z Chorvatska (chorvatská pevná linka): +385 1 800 03 80
- volání z Dánska (dánská pevná linka): +45 32 72 93 86
- volání ze Švédska (švédská pevná linka): +46 850513750
- volání z Česka (česká pevná linka): +420 228 880 001
- volání z Maďarska (maďarská pevná linka): +36 1 701 04 78
- volání z Rumunska (rumunská pevná linka): +4 0373 808 000
- volání z Ukrajiny (ukrajinská pevná linka): +38 044 228 1473\*

**14.1.3** Cestující jsou povinni zavazadlo označit jménem a adresou za účelem správného přiřazení a vydání a zamezení možnosti záměny.

**14.1.4** Při přestupech jsou za naložení zavazadel odpovědní cestující. Případná pomoc ze strany řidičů bude poskytnuta pouze ve výjimečných případech a neexistuje nárok na takovou pomoc, pokud není dotyčný cestující handicapovaný nebo pokud není osobou s omezenou pohyblivostí.

**14.2** Příruční zavazadla:

**14.2.1** Cestující má nárok na přepravu jednoho příručního zavazadla o maximálních rozměrech 42 x 30 x 18 cm a o maximální hmotnosti 7 kg.

**14.2.2** Cestující mají povinnost ukládat příruční zavazadla v prostoru pro cestující způsobem, který zajistí, že nebude ohrožena bezpečnost a řádná obsluha autobusu a že nebudou obtěžováni ostatní cestující. Příruční zavazadla by měla být uložena ve speciálním prostoru k tomu určeném, případně pod sedadly před sebou.

**14.2.3** Příruční zavazadla zůstávají pod dohledem cestujících po celou dobu cesty. V případě, že bude zjištěna neoprávněná manipulace se zavazadly, je nezbytné o tom informovat řidiče autobusu. Cestující jsou povinni před ukončením cesty zkontrolovat svá zavazadla.

**14.3** Zvláštní zavazadla:

**14.3.1** Takzvaná zvláštní zavazadla vyžadují předchozí registraci a vydání potvrzení. Přepravu zvláštních zavazadel nelze nárokovat.

**14.3.2** Za zvláštní zavazadla jsou považovány předměty, které překračují maximální rozměry cestovních zavazadel. Celkový součet rozměrů zvláštního zavazadla (výška v cm + šířka v cm + délka v cm) nesmí být větší než 240 cm. Jednotlivá zvláštní zavazadla přitom nesmí překročit maximální hmotnost 30 kg.

**14.3.3** Přeprava zvláštních zavazadel je omezena na 1 zavazadlo na jednoho cestujícího.

**14.3.4** Armatura, bytové zařízení nebo části nábytku, elektronická zařízení, surfovací prkna a lepenkové krabice jsou obecně z přepravy vyloučeny. Ortopedické pomůcky a jízdní kola se nepovažují za zvláštní zavazadla (přeprava těchto předmětů je upravena samostatně).

**14.3.5** Zvláštní zavazadlo je potřeba zaregistrovat, a to buď prostřednictvím systému rezervací (pokud je to pro danou jízdu možné) nebo telefonicky, nejdříve 48 hodin před odjezdem, zavoláním na následující kontaktní čísla:

- volání z Německa a Švýcarska (německá pevná linka): +49 30 300 137 300
- volání z Rakouska (rakouská pevná linka): +43 820 910 340
- volání z Itálie (italská pevná linka): +39 (02) 947 59 208
- volání z Francie (francouzská pevná linka): +33 (0)1 76 36 04 12
- volání ze Spojeného království (britská pevná linka): +44 1491 502156
- volání z Chorvatska (chorvatská pevná linka): +385 1 800 03 80
- volání z Dánska (dánská pevná linka): +45 32 72 93 86
- volání ze Švédska (švédská pevná linka): +46 850513750
- volání z Česka (česká pevná linka): +420 228 880 001
- volání z Maďarska (maďarská pevná linka): +36 1 701 04 78
- volání z Rumunska (rumunská pevná linka): +4 0373 808 000
- volání z Ukrajiny (ukrajinská pevná linka): +38 044 228 1473\*

V případě přepravy zvláštních zavazadel se účtuje dodatečný poplatek za každé zavazadlo. [Poplatek za zvláštní zavazadlo](#) nezávisí na délce trasy ani ceně jízdenky rezervovaného spojení. Přeprava zvláštního zavazadla je na rozdíl od cestovního zavazadla vždy zpoplatněna.

#### **14.4 Hudební nástroje:**

**14.4.1** Hudební nástroje jsou klasifikovány jako zvláštní zavazadla. V případě, že je daný hudební nástroj (včetně obalu) menší než stanovená velikost příručního zavazadla, může být přepravován bezplatně jako příruční zavazadlo. V případě, že je daný hudební nástroj (včetně obalu) větší než stanovená velikost příručního zavazadla, musí být přepravován v zavazadlovém prostoru. V tomto případě bude účtován další poplatek (viz bod 14.3.5). Hudební nástroje a jejich obaly, jejichž rozměry přesahují 135 x 48 x 35 cm, jsou z přepravy vyloučeny.

**14.4.2** Doporučujeme přepravovat hudební nástroje v pevných pouzdrech.

#### **14.5 Cenné předměty a elektronická zařízení:**

**14.5.1** Cenné předměty, jako jsou hotovost, šperky, drahé kovy, klíče, brýle (sluneční brýle anebo brýle na čtení), elektronická zařízení (notebooky, iPady, tablety, MP3 přehrávače, mobilní telefony, fotoaparáty, powerbanky, lithiové baterie nebo lithiové akumulátory), e-cigarety, elektronické spotřební zboží (zejména notebooky, mobilní telefony atd.), kterých se týká stažení z prodeje výrobcem nebo prodejcem, kontaktní čočky, protézy, léky, důležité dokumenty (diplomy, jiná osvědčení, písemná pověření, cestovní pasy, řidičské průkazy, cenné papíry) atd. a křehké předměty musejí být přepravovány v příručních zavazadlech, nikoli v běžných zavazadlech, a cestující jim musejí věnovat řádnou péči.

**14.5.2** Pokud se cestující rozhodnou umístit cenné předměty do běžného zavazadla, činí tak pouze na svou vlastní odpovědnost bez jakýchkoliv nároků vůči dopravci. Výjimkou výše uvedeného jsou případy úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti ze strany dopravce.

#### **14.6 Cenné předměty a elektronická zařízení:**

**14.6.1** Cenné předměty, jako jsou hotovost, šperky, drahé kovy, klíče, brýle (sluneční brýle anebo brýle na čtení), elektronická zařízení (notebooky, iPady, tablety, MP3 přehrávače, mobilní telefony, fotoaparáty, powerbanky, lithiové baterie nebo lithiové akumulátory), e-cigarety, elektronické spotřební zboží (zejména notebooky, mobilní telefony atd.), kterých se týká stažení z prodeje výrobcem nebo prodejcem, kontaktní čočky, protézy, léky, důležité dokumenty (diplomy, jiná osvědčení, písemná pověření, cestovní pasy, řidičské průkazy, cenné papíry) atd. a křehké předměty musejí být přepravovány v příručních zavazadlech, nikoli v běžných zavazadlech, a cestující jim musejí věnovat řádnou péči.

**14.6.2** Dětské kočárky jsou přepravovány zdarma.

#### **14.7 Jízdní kola & E-skútr:**

##### **14.7.1 Jízdní**

**14.7.1.1** Jízdní kola se přepravují pouze na některých trasách. Tato jízdní kola musí mít standardní velikost a nesmí překročit hmotnost 20 kg – elektrokola, pedeleky, tandemy nebo jízdní kola se třemi koly jsou z přepravy vyloučeny.

**14.7.1.2** Doporučujeme všem cestujícím, kteří si s sebou chtějí vzít jízdní kolo, aby si včas zarezervovali jízdenku a místo pro jízdní kolo.

**14.7.1.3** Autobus může přepravovat maximálně 5 jízdních kol a možnost přepravy je tak závislá na aktuální volné kapacitě. Přepravu jízdního kola si nelze nárokovat.

**14.7.1.4** Za přepravu jízdních kol se účtuje dodatečný poplatek. [Poplatek za přepravu jízdních kol](#) nezávisí na délce trasy ani ceně jízdenky rezervovaného spojení. Přeprava probíhá na nosičích pro jízdní kola. Ve výjimečných případech je přeprava možná pouze ve vhodných taškách v prostoru pro zavazadla (např. v případě skládacích kol). Celkové rozměry obalu na jízdní kolo nesmí přesáhnout 240 cm (výška + šířka + hloubka) a nesmí vážit více než 20 kg. V takovém případě musí být přeprava nahlášena předem u zákaznického servisu (viz bod 14.3.5).

## **14.7.2 E-skútr**

**14.7.2.1** E-skútry jsou považovány za zvláštní zavazadla, což znamená, že podléhají omezením ohledně velikosti a hmotnosti vztahujícím se na zvláštní zavazadla (viz bod 14.3.2), a jsou přepravovány v zavazadlovém prostoru za příplatek (viz bod 14.3.5). Pro přepravu musí být e-skútr složen a zabalen do vhodného obalu.

**14.8** Předměty, které byly v autobuse zapomenuty, nejsou kryty pojištěním. Cestující je povinen v případě opomenutí a ponechání některého předmětu v autobuse vyplnit [formulář pro ztráty a nálezy](#) na webových stránkách FlixBus.

**14.9** Z přepravy jsou vyloučeny nebezpečné látky a předměty, především

- vznětlivé, snadno zápalné, radioaktivní, obzvláště páchnoucí nebo žíravé látky,
- nezabalené nebo nechráněné věci, které by mohly cestující poranit.

K tomu patří např. zbraně, munice a pyrotechnika.

## **15 Přeprava zvířat**

**15.1** Přeprava psů a jiných zvířat je vyloučena.

**15.2** Pravidla uvedená v bodech 12.2.3 a 12.2.4 se vztahují pouze na asistenční a vodící psy.

## **16 Práva cestujících v případě zpoždění nebo zrušení spoje**

**16.1** V případě zrušení nebo zpoždění spoje, FlixBus nebo provozovatel autobusové stanice oznámí cestujícím situaci co nejdříve, nejpozději 30 minut po plánovaném čase odjezdu a informuje je o předpokládaném odjezdu, jakmile budou tyto informace k dispozici. FlixBus poskytne všem cestujícím, zejména těm, kteří odjíždějí z autobusových stanic bez personálu, informace o zrušení nebo zpoždění v elektronické podobě. Pro získání těchto informací musí cestující poskytnout požadované kontaktní údaje (např. číslo mobilního telefonu).

**16.2** Pokud existuje odůvodněný předpoklad, že odjezd rezervovaného spoje bude muset být zrušen, bude zpožděn o více než 120 minut, nebo v případě nadměrného počtu rezervací, mají cestující tyto možnosti: a) mohou pokračovat v cestě při nejbližší možné příležitosti na jiné trase vedoucí do destinace stanovené ve smlouvě o přepravě, a to za podmínek srovnatelných s podmínkami uvedenými ve smlouvě; nebo b) mohou požádat o proplacení jízdného a o volnou zpáteční jízdenku na autobus jedoucí do místa odjezdu stanoveného v příslušné přepravní smlouvě. Nárok na úplné proplacení zakoupené jízdenky vzniká jak pro část absolvované trasy, tak i pro neabsolvovanou trasu v případě, že byla cesta zmařena vzhledem k původnímu plánu cesty cestujících. Náhrada bude provedena v penězích do 14 dnů od obdržení požadavku na odškodnění nebo předložení nabídky volby podle písmene a) nebo b), nesouhlasí-li cestující s jinou formou náhrady.

**16.3** Společnost FlixBus nabízí cestujícím bezplatné ubytování v hotelu nebo jinou formu ubytování a pomoc při organizaci přepravy mezi autobusovou stanicí a místem ubytování v případě, že potřeba ubytování na 1 nebo více nocí je následkem zrušení nebo zpoždění spoje z autobusové stanice přesahující 90 minut v případě jízdy s plánovanou délkou trvání delší než 3 hodiny. V tomto případě společnost FlixBus nabídne cestujícím lehké jídlo, stravu nebo občerstvení v poměru adekvátnímu době čekání nebo zpoždění za předpokladu, že jsou tyto možnosti k dispozici v autobuse nebo na autobusové stanici nebo pokud mohou být zajištěny přiměřeným způsobem. Celkové náklady na ubytování s výjimkou nákladů na přepravu mezi autobusovou stanicí a místem ubytování jsou omezeny na 80 EUR za noc na cestujícího a maximálně na 2 noci. Výše zmíněný nárok na bezplatné ubytování v hotelu nebo jinou formu ubytování se nevztahuje na případ, kdy je společnost FlixBus schopna prokázat, že zrušení či zpoždění je způsobeno povětrnostními podmínkami nebo velkými přírodními pohromami, ohrožujícími bezpečný provoz autobusu.

**16.4** V případě, že se vozidlo během jízdy stane nefunkčním, společnost FlixBus nabídne cestujícím pokračování přepravy náhradním vozidlem nebo přepravu do vhodného místa čekání, odkud může cesta pokračovat.

**16.5** Další případné nároky vzniklé v souvislosti se zrušením nebo zpožděním spoje nejsou vyloučeny.

## **17 Odpovědnost**

**17.1** V případě lehké nedbalosti - s výjimkou případů ztráty života nebo ublížení na zdraví – bude odpovědnost dopravce dovozována pouze při porušení základních smluvních závazků. V případě úmyslné a hrubé nedbalosti platí i nadále neomezená odpovědnost.

**17.2** V případech běžné nedbalosti je vyloučena odpovědnost za nepřímé škody. To neplatí v případech ztráty života nebo ublížení na zdraví způsobených úmyslně nebo z nedbalosti.

**17.3** Výše náhrady škody v případě smrti a úrazu je omezena na 220 000 EUR na cestujícího, přičemž výše náhrady v rámci německého zákona StVG (zákon o silničním provozu) zůstává nedotčena.

**17.4** Odpovědnost a výše náhrady za škody na zavazadlech jsou omezeny takto:

**17.4.1** V případě poškození zavazadel zapříčiněného nehodou autobusu nebo v případě jejich následné ztráty je výše požadované náhrady škody na osobu a zavazadlo omezena na 1 200 EUR.

**17.4.2** Odpovědnost je vyloučena v případech ztráty zavazadel, která není spojena s nehodou autobusu, stejně jako v případě záměny nebo krádeže zavazadel, s výjimkou případů úmyslu a hrubé nedbalosti dopravce.

**17.4.3** Odpovědnost za škody způsobené nevhodným uložením nebo zabalením zavazadel cestujícími je vyloučena.

**17.5** Odškodnění v případě poškození invalidních vozíků a jiných zdravotnických pomůcek k chůzi musí vždy přinejmenším odpovídat hodnotě náhrady nebo nákladům na opravu ztraceného nebo poškozeného zařízení. Bude vynaloženo veškeré úsilí, aby byla zajištěna přinejmenším dočasná náhrada, která odpovídá technickým a funkčním vlastnostem ztraceného nebo poškozeného invalidního vozíku nebo jiné pomůcky k chůzi.

**17.6** Výše náhrady za veškeré další škody na majetku, kromě poškození zavazadel nebo invalidních vozíků a jiných pomůcek k chůzi vlivem nehody, je podle § 23 německého zákona o osobní přepravě (Personenbeförderungsgesetz) omezena na 1 000 EUR, pokud škoda na majetku nevznikla úmyslně nebo z hrubé nedbalosti dopravce.

**17.7** Omezení a vyloučení odpovědnosti se nevztahuje na zákonnou objektivní odpovědnost, nebo pokud se objektivní odpovědnost v jednotlivých případech předpokládá.

## **18 Všeobecné přepravní podmínky**

Kromě těchto „Všeobecných přepravních podmínek“ platí nařízení o všeobecných přepravních podmínkách pro tramvajovou a autobusovou dopravu a pravidelné služby poskytované motorovými vozidly ze dne 27. února 1970 (Spolkový věstník I, strana 230).

## **19 Soudní příslušnost**

V případě subjektů registrovaných v obchodním rejstříku či obdobném seznamu, právnických osob a fyzických osob, které nespádají do obecné místní příslušnosti orgánů v Německu, jakož i osob, které po uzavření přepravní smlouvy změnily své trvalé nebo přechodné bydliště do zahraničí mimo stát Německo a jejichž bydliště nebo obvyklý pobyt není v čase jednání znám, je dána místní příslušnost v Mnichově.

## **20 Neplatnost jednotlivých ustanovení**

V případě, že by jednotlivá ustanovení v rámci těchto Všeobecných přepravních podmínek měla být zcela nebo zčásti neplatná, neovlivňuje to platnost přepravní smlouvy jako celku.

\* Mějte prosím na paměti, že poplatky za hovory z pevné linky i mobilního telefonu závisí na sazbách příslušného poskytovatele.

## **II. Zvláštní přepravní podmínky typické pro určité státy**

### **1. Doplnující přepravní podmínky Dánska:**

- **k bodu 5:** Studenti, děti a senioři obdrží na cestách v rámci Dánska slevu z běžného jízdného. Dbejte, prosím, na to, abyste při rezervaci a jízdě za zlevněný tarif předložili řidiči při nástupu jízdy platný průkaz totožnosti. Jízdenky pro děti, studenty nebo seniory jsou platné pouze při předložení průkazu. Když řidiči nemůžete

předložit žádný průkaz, zlevněná jízdenka propadá a Vy si musíte zakoupit za jízdu regulérní jízdenku.

Dánští vojáci, vykonávající povinnou vojenskou službu, cestují zdarma tehdy, když předloží patřičný doklad a průkaz. Sedadlo je třeba rezervovat na e-mailu: [customerservice@flixbus.co.uk](mailto:customerservice@flixbus.co.uk)

- **k bodu 11:** Ustanovení 11.2, 11.3 a 11.5 neplatí pro spojení v rámci Dánska. Nezletilí mladší 16 let mohou cestovat v rámci Dánska sami, včetně cest s přestupem, když jeden rodič nebo oprávněná osoba písemně potvrdí, že je dotýčný nezletilý schopný nastoupit cestu bez doprovodu a kontroly. Společnost FlixBus zásadně nepřebírá odpovědnost za dozor nad nezletilými. V rámci Dánska děti vždy cestují za zlevněné tarify ve srovnání s jízdenkou pro dospělé. V doprovodu jednoho cestujícího od 16 let mohou cestovat až dvě děti do 12 let zdarma. Jedno dítě mladší 12 let může cestovat zdarma v doprovodu jednoho dítěte ve věku mezi 12 a 15 lety.

## 2. Doplnující přepravní podmínky Francie:

- **k bodu 11:** Ustanovení 11.2, 11.3 a 11.4 neplatí pro spojení v rámci Francie a spojení z Francie do zahraničí. Nezletilí mladší 16 let musí být na cestách doprovázeni rodičem nebo opatrovníkem. Při cestách mladistvých ve věku od 16 do 17 let z Francie do zahraničí musí rodič nebo opatrovník zajistit, aby u sebe měli mladiství veškeré dokumenty a průkazy totožnosti, které jsou potřebné pro překročení hranice (občanský průkaz nebo cestovní pas).
- **k bodu 12.2.1:** Průvodce je přepravován zdarma, je-li nutnost neustálého doprovodu doložena. Doložením se rozumí předložení odpovídajícího dokumentu při nástupu cesty, ve kterém je nutnost neustálého doprovodu uvedena, v Itálii Atteste, ve Francii Carte D'Invalidité (Besoin d'Accompagnement).

## 3. Doplnění přepravních podmínek Itálie

- **k bodu 12.2.1:** Průvodce je přepravován zdarma, je-li nutnost neustálého doprovodu doložena. Doložením se rozumí předložení odpovídajícího dokumentu při nástupu cesty, ve kterém je nutnost neustálého doprovodu uvedena, v Itálii Atteste, vystaven místním zdravotním úřadem (ASL) nebo „Státním úřadem pro sociální prevenci“ (INPS).

## 4. Doplnující přepravní podmínky Polské republiky

- **k bodu 2.2:** V případě spojů, které provozuje společnost FlixBus Polska sp. z o.o., toto ustanovení nevylučuje právo cestujícího změnit smlouvu o přepravě nebo odstoupit od smlouvy o přepravě v místě, kde vozidlo během cesty zastavuje na autobusové zastávce. Odstoupení od smlouvy o přepravě během cesty je nutné předem oznámit řidiči. V případě změny smlouvy o přepravě během cesty je nutné předem informovat řidiče a zakoupit novou jízdenku.
- **k bodu 3.1:** Jízdenky zakoupené na spojení poskytovaná společností FlixBus Polska sp. z o.o. platí coby fakturační doklad ve smyslu polského zákona o dani z přidané hodnoty.
- **k bodu 3.2.1:** Zakoupení jízdenek pro spoje, které provozuje společnost FlixBus Polska sp. z o.o., je možné na palubě vybraných vozidel.
- **k bodu 3.5.4:** Pro jízdy v rámci Polska se poskytují zákonné slevy, a to oprávněným osobám podle polského zákona o nároku na zlevněnou přepravu ve veřejné dopravě nebo jiných předpisů. Poplatek se v takovém případě vypočítá na základě zákonných slev a ceny, která je uvedena v ceníku pro uvedenou trasu. Cestující je povinen předložit před nastoupením do autobusu platný doklad potvrzující jeho nároky na slevu. Informace o

nároku a platné doklady potvrzující takové oprávnění najdete [zde](#).

- **k bodu 5:** Pro služby provozované společností FlixBus Polska sp. z o.o. se ustanovení uvedená v bodě 5 použijí rovněž v případě chybějícího platného dokladu osvědčujícího nárok na bezplatné nebo snížené jízdné.
  - **5.3:** Pro služby provozované společností FlixBus Polska sp. z o.o. je zvýšené jízdné součtem řádného jízdného a dodatečného jízdného: 150 PLN – vybrané během kontroly nebo 200 PLN – v okamžiku vydání žádosti o platbu.
  - **5.4:** Pro služby provozované společností FlixBus Polska sp. z o.o. bude zvýšené jízdné a dodatečné jízdné vráceno a žádost o platbu bude zrušena po zaplacení manipulačního poplatku ve výši 15 PLN, a pokud cestující bude schopen, nejpozději do 7 dnů od data přepravy, poskytnout doklady o tom, že příslušná cesta byla rezervována nebo se na ni vztahuje nárok na bezplatné nebo snížené jízdné. Příslušnou dokumentaci je třeba zaslat prostřednictvím kontaktního formuláře na adrese <https://help.flixbus.com/s/contact-us?language=cs> nebo doporučeným dopisem na adresu: FlixBus Polska sp. z o.o. Fabryczna 5A, 00-446 Warszawa, Polsko.
- **k bodu 9.3:** V Polsku není povolena konzumace alkoholu na palubě autobusu.
- **k bodu 9.5:** V souvislosti s linkami provozovanými společností FlixBus Polska sp. z.o.o., platí bod 9.5 v takové podobě, že je cestující povinen zaplatit odškodnění v takové výši, v jaké škoda skutečně vznikla.
- **k bodu 17:** Pro Polsko neplatí pravidla uvedená v bodu 17, nýbrž následující ustanovení o ručení (17.8.1 až 17.8.9) odpovídající polskému civilnímu právu a polskému zákonu o přepravě osob:
  - **17.8.1:** Stížnosti související s uzavřenou přepravní smlouvou s dopravcem je nutno podávat písemně na formuláři uvedeném na webových portálech FlixBus u společnosti FlixBus nebo zaslat písemně doporučeným dopisem na následující adresu: FlixBus Polska sp. z o.o. Fabryczna 5A, 00-466 Varšava, Polsko. Stížnosti lze podávat v průběhu jednoho roku ode dne vzniku okolností, které jsou předmětem stížnosti.
  - **17.8.2:** Stížnost by měla obsahovat především označení osoby, která stížnost podává, popis okolností a z nich vyplývajících výtek, uvedení vzniklé škody, uplatňovaný nárok a podpis osoby, podávající stížnost. Ke stížnosti se musí přiložit originály nebo fotokopie jízdenky a dalších dokladů o uzavření přepravní smlouvy, včetně těch, které dokládají nárok na bezplatnou nebo zlevněnou přepravu.
  - **17.8.3:** V případě stížností týkajících se zavazadel, je nutno vyčíslit přesnou výši škody a popsat okolnosti, za jakých škoda vznikla.
  - **17.8.4:** Pokud stížnost výše uvedené náležitosti neobsahuje, je nutno je doplnit dodatečně. Dopravce v takovém případě vyzve osobu, podávající stížnost, k doplnění v průběhu 14 dní ode dne obdržení výzvy. Pokud na výzvu nebude reagováno, stížnost nebude dále řešena.
  - **17.8.5:** Dopravce stížnost zpracuje v průběhu 30 dnů od data doručení úplné stížnosti.
  - **17.8.6:** Další ustanovení a detailní proces řešení stížnosti jsou upraveny polským zákonem o přepravě a v prováděcích ustanoveních.
- **k bodům 18 a 19:** Tato ustanovení neplatí pro spoje, které provozuje společnost FlixBus Polska sp. z o.o.

## 5. Doplnující přepravní podmínky České republiky

- **k bodu 3.3.3:** Dle ustanovení § 1840 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, se v případě smlouvy o přepravě osoby neuplatní zvláštní ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných distančním způsobem, dle kterých má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů.
- **k bodům 11.2 až 11.4:** Namísto věkového omezení dle bodů 11.2 až 11.4 platí, že děti do šesti let lze přepravovat jen s doprovodem osoby starší 10 let.

- **k bodu 11.5:** Cestující do dovršeného 6. roku se přepravují zdarma; toto neplatí jde-li o druhé a další dítě v doprovodu jednoho a téhož cestujícího nebo bylo-li dítěti na žádost je doprovázejícího cestujícího zajištěno dopravcem samostatné místo k sezení. Cestující ve věku 6 až 18 let cestují za zlevněné jízdné.
- **k bodu 12:** V rámci České republiky cestují osoby s postižením nebo omezenou mobilitou za snížený tarif, pokud mohou předložit platný průkaz ZTP nebo ZTP/P, vystavený v České republice.
- **k bodu 12.2.1:** Průvodce je přepravován zdarma, je-li nutnost neustálého doprovodu doložena. Doložením se rozumí předložení odpovídajícího dokladu při nástupu cesty, ve kterém je nutnost neustálého doprovodu uvedena, v České republice platný průkaz ZTP/P, vystavený v České republice.
- **k bodu 16.2:** Cestující má právo na vrácení jízdného v případě, že spoj, který hodlal pro přepravu použít, má z nástupní stanice cestujícího zpoždění 60 minut a více a cestující s platnou jízdenkou pro jednotlivou jízdu se proto vzdal jízdy.
- **k bodům 17.1. až 17.3, 17.6, 17.7:** Uplatní se zákonná ustanovení o odpovědnosti.
- **k bodu 17.4.2:** Namísto uvedeného ustanovení platí, že cestující má nárok na náhradu prokázané škody na ztraceném zavazadle přepravovaném v zavazadlovém prostoru, maximálně však do výše 3 000 Kč.
- **k bodu 18:** Vedle těchto Všeobecných přepravních podmínek se uplatní Vyhláška Ministerstva dopravy a spojů č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, případně další dotčené právní předpisy.
- **k bodu 19:** Veškeré případné soudní spory mezi dopravcem FlixBus CZ s.r.o. a cestujícím budou vedeny u soudu v České republice.

## 6. Doplňující přepravní podmínky vztahující se na Rusko:

- **k bodu 1.1:** V Rusku je ochranná známka FlixBus v některých případech umístěna na vozidla, i pokud je oficiálním dopravcem na dané trase partnerská autobusová společnost. Pokud přepravu zajišťuje partnerská společnost, platí jak podmínky partnerské společnosti, tak podmínky společnosti FlixBus.
- **k bodům 2.3, 3.2.1:** V Rusku v současnosti nelze zakupovat jízdenky na palubě vozidel.
- **k bodu 2.4:** V Rusku neplatí.
- **k bodu 3.1:** Na trasách v Rusku se předkládají vytištěné potvrzení rezervace a platný doklad potvrzující totožnost cestujícího, který byl uveden při rezervaci. Jízdenky společnosti FlixBus zatím nelze zakoupit u řidiče. Pro zakoupení jízdenky musí cestující poskytnout následující informace: příjmení, jméno, jméno po otci, datum narození, druh a číslo dokladu totožnosti, telefonní číslo, pohlaví a občanství. Ověření nároku na přepravu se provádí porovnáním jména cestujícího s údaji na dokladu totožnosti a se seznamem rezervací, který se řidiči nebo pracovníkovi stanice zobrazí na mobilním telefonu a který odpovídá aktuálnímu stavu rezervací.
- **k bodu 3.6:** Jízdenky společnosti FlixBus nelze zakoupit po telefonu.
- **k bodům 7.1, 13.2.1:** Doporučujeme cestujícím v Rusku, aby se dostavili na autobusovou stanici odjezdu 30 minut před odjezdem.
- **k bodu 7.4:** Ověření nároku na přepravu se provádí porovnáním jména cestujícího s údaji na dokladu totožnosti a rovněž se seznamem rezervací, který se zobrazí na mobilním telefonu řidiče nebo pracovníka stanice a který odpovídá aktuálnímu stavu rezervací. Ověření se zpravidla provádí skenováním jízdenky. V Rusku musí cestující předložit řidiči nebo doprovodnému personálu vytištěné potvrzení rezervace a platný doklad totožnosti, se kterým byla rezervace provedena.
- **k bodu 11.1:** V autobuse vybaveném bezpečnostními pásy nebo bezpečnostními pásy a dětským zádržným systémem ISOFIX musejí být děti mladší 7 let přepravovány s pomocí dětských zádržných systémů (zařízení),

kteře odpovídat hmotnosti a výšce dítěte. V autobuse vybaveném bezpečnostními pásy nebo bezpečnostními pásy a dětským zádržným systémem ISOFIX musejí být děti ve věku od 7 do 11 let (včetně) přepravovány s pomocí dětských zádržných systémů (zařazení), které odpovídat hmotnosti a výšce dítěte, nebo se zapnutými bezpečnostními pásy.

- **k bodům 11.2 až 11.4:** Děti mladší 14 let smějí být na trasách v rámci Ruska a zahraničí přepravovány pouze za doprovodu rodičů nebo zletilého zákonného zástupce. Mladiství a nezletilí ve věku od 14 do 18 let smějí cestovat v Rusku bez doprovodu. Do zahraničí smějí cestovat bez doprovodu pouze po předložení notářsky ověřeného potvrzení zákonného zástupce a po písemném potvrzení během rezervace, že daný nezletilý je schopen a oprávněn cestovat bez doprovodu a bez dozoru. Společnost FlixBus ani společnosti skupiny FlixBus a jejich dceřiné společnosti nepřebírají žádnou povinnost dohlížet na tyto nezletilé. Při cestování bez doprovodu v rámci Ruska mohou být děti přepravovány nočními spoji a smějí cestovat na trasách s přestupy.
- **k bodu 11.5:** Cestující má nárok vzít s sebou na oddělených sedadlech dvě děti mladší 12 let s 50% slevou. Při nástupu musí předložit doklady potvrzující věk dětí.
- **k bodu 12.1:** ...v souladu se článkem 4 a článkem 21.1. Federální zákon č. 259.
- **k bodu 12.2.1:** V Rusku neplatí.
- **k bodu 12.4.2:** V Rusku neplatí.
- **k bodu 12.5.3:** Pro ověření možnosti přepravy invalidního vozíku nebo jiných zdravotnických pomůcek musí cestující zavolat na zákaznický servis a upřesnit model invalidního vozíku nebo jiných pomůcek nejpozději 24 hodin před odjezdem. V případě cestování v invalidním vozíku cestujícím se sníženou pohyblivostí doporučujeme, aby informovali zákaznický servis nejpozději 7 dní před odjezdem, abychom mohli zvolit nejvhodnější spoj.
- **k bodu 14.1:** Bezplatná přeprava zavazadla zahrnutá v ceně jízdenky je omezena na jedno zavazadlo o maximální hmotnosti 20 kg na cestujícího. Celkový součet rozměrů zavazadla nesmí přesáhnout 180 cm. Cestující smí bezplatně přepravovat také jeden pár lyží v pouzdře a dětské sáně. Cestující může za poplatek přepravovat druhé (dodatečné) zavazadlo do maximální hmotnosti 20 kg. Součet tří rozměrů zavazadla nesmí přesáhnout 180 cm. Neexistuje všeobecný nárok na přepravu více než dvou zavazadel. Předchozí registrace dodatečného zavazadla u zákaznického servisu není nutná. Přeprava dodatečného zavazadla se hradí v prodejně jízdenek na autobusové stanici odjezdu. Ceny za přepravu dodatečných zavazadel stanovují partnerské autobusové společnosti nebo společnost FlixBus. Třetí zavazadlo lze přepravovat, pouze pokud je v zavazadlovém prostoru autobusu dostatek volného místa. O dostatku volného místa rozhoduje řidič při nástupu.
- **k bodu 14.2:** Příruční zavazadla se přepravují bezplatně, ale jsou omezena na jedno zavazadlo na cestujícího. Celkové rozměry jednoho zavazadla nesmějí přesáhnout 120 cm a jeho hmotnost 7 kg.
- **k bodu 14.3:** Zvláštní zavazadla se na trasách v Rusku mohou přepravovat za poplatek, pokud je v zavazadlovém prostoru autobusu dostatek místa. Předchozí registrace u zákaznického servisu nevyžaduje. Přeprava zvláštního zavazadla se hradí v prodejně jízdenek na autobusové stanici odjezdu. Ceny za přepravu zvláštních zavazadel stanovují partnerské autobusové společnosti.
- **k bodu 14.4:** Přeprava hudebních nástrojů (kromě těch, jež nepřesahují maximální parametry příručního zavazadla) se hradí v prodejně jízdenek na autobusové stanici odjezdu.
- **k bodu 14.7.1:** Na trasách v Rusku se jízdní kola a e-koloběžky mohou přepravovat pouze za poplatek v zavazadlovém prostoru autobusu, pokud jsou složeny, v pouzdře a pokud je v zavazadlovém prostoru dostatek volného místa. Přeprava jízdních kol a e-koloběžek se hradí v prodejně jízdenek na autobusové stanici odjezdu.
- **k bodu 14.9:** V souladu s nařízením Ministerstva dopravy Ruské federace č. 227 z 23. července 2015 je dále

zakázáno přepravovat (v příručním i cestovním zavazadle) zapáchající nebo nebezpečné (hořlavé, výbušné, toxické, žíravé a další) látky a rovněž předměty, které znečišťují vozidla nebo oděvy cestujících, a nezabalené či nechráněné předměty, které mohou zranit cestující. Není dovoleno přepravovat zbraně, munici a pyrotechniku.

- **k bodu 17.3:** Výše náhrady škody v případě smrti a úrazu je omezena na 500 000 RUB na cestujícího. Výši náhrady v případě soudního řízení ve věci smluvního sporu stanovuje soud.
- **k bodu 17.4.1:** V případě poškození zavazadel zapříčiněného nehodou autobusu nebo v případě jejich následné ztráty je výše požadované náhrady škody na cestujícího a zavazadlo omezena na 500 EUR.
- **k bodu 17.6:** Výše náhrady za veškeré další škody na majetku, kromě poškození zavazadel v důsledku nehody a poškození invalidních vozíků, pomocných chodítek nebo pomocného vybavení, je omezena na 1000 EUR s výjimkou případů, kdy škoda na majetku vznikla v důsledku úmyslného zavinění nebo hrubé nedbalosti.
- **k bodu 18:** Na trasách na území Ruska platí kromě těchto Všeobecných přepravních podmínek také aktuální verze federálního zákona č. 259-ФЗ „Charta automobilové dopravy a městské pozemní elektrické dopravy“ z 08.11.2007 a Pravidel pro přepravu cestujících a zavazadel silniční a městskou pozemní elektrickou dopravou č. 112 ze 14. února 2009.
- **k bodu 19:** Příslušnými soudy jsou soudy v Moskvě.

## 7. Doplnující přepravní podmínky Švédska:

- **k bodu 16.2:**
  - Zpoždění spojů na trasách o celkové vzdálenosti **kratší než 150 km** (např. trasa 690 z Arlandy na Stockholm C).
    - Pro spoje s trasami o **celkové vzdálenosti kratší než 150 km** platí v případě zpoždění o více než 20 minut jiná ustanovení.
    - Cestující mohou buď pokračovat v cestě jiným dopravním prostředkem, nebo pokračovat v cestě zpožděným autobusem. V obou případech budou mít cestující nárok na finanční náhradu. Nezáleží na vzdálenosti, kterou urazíte, ale na **celkové délce autobusové trasy**, kterou používáte.
  - Náhrada za jiné dopravní prostředky.
    - Pokud existuje odůvodněný předpoklad, že cestující dorazí do cílové zastávky se zpožděním delším než 20 minut, jsou cestující oprávněni použít na dané trase jiný dopravní prostředek a následně mají nárok na náhradu nákladů na alternativní dopravu. Alternativní dopravou mohou být například veřejná doprava, taxi nebo vlastní automobil. Na žádosti o proplacení nákladů na taxi bude brán zřetel, pouze pokud výchozí a cílový bod cesty přesně odpovídají zastávkám rezervovaného nebo plánovaného spoje.
    - Náklady na alternativní dopravu musí být přiměřené okolnostem a nesmí překročit 1/40 základní ceny, jež je stanovena v zákoně o sociálním pojištění (2010: 110), (1182,50 SEK pro rok 2020). Neexistují žádné předem stanovené limity týkající se přiměřených nákladů. Každý jednotlivý případ bude posouzen samostatně.
    - Cestující mohou mít rovněž nárok na náhradu nákladů na jiné dopravní prostředky z důvodu zpoždění, i pokud si nemohli zakoupit jízdenku na autobus. Autobus by měl mít zpoždění více než 20 minut a cestující by měli předem plánovat, že pojedou daným zpožděným spojem. Musí existovat důkaz, že cestující provedli určité přípravy, například že se dostavili na autobusovou zastávku nebo nádraží, aby cestovali daným zpožděným autobusem.
  - Vrácení jízdného
    - Pokud se cestující rozhodnou pokračovat v cestě zpožděným autobusem, mají nárok na vrácení ceny:

- Pokud je spoj zpožděn o více než 20 minut, mají právo na vrácení 50 % z ceny jízdenky.
  - Pokud je spoj zpožděn o více než 40 minut, mají právo na vrácení 75 % z ceny jízdenky.
  - Pokud je spoj zpožděn o více než 60 minut, mají právo na vrácení 100 % z ceny jízdenky.
  - Cestující, kteří žádají o vrácení nákladů na alternativní dopravu, musí uplatnit svůj nárok do dvou měsíců od zpoždění.
-