

Obchodní podmínky služby

Článek 1 – Úvodní ustanovení

Tyto smluvní obchodní podmínky (dále jen „SOP“ nebo „podmínky“) upravují práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti s využitím služby TravelSupport, a to pomocí webového portálu na adrese travelsupport.eu, mobilní aplikace, přímé osobní nebo elektronické komunikace nebo prostřednictvím třetích stran, včetně cestovních kanceláří, cestovních agentur a organizátorů akcí.

Smluvními stranami se rozumí:

- My: společnost **Some move s.r.o.**, IČO 458 04 265, se sídlem V Mezihoří 2448/6, Praha 8, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 11740; vlastník a provozovatel služby (dále také pouze „Some move“),
- Vy: Jednotlivec, skupina fyzických osob nebo právnickou osobu (dále jen „zákazník“).

Není-li výslovně uvedeno jinak, předmětem těchto SOP není přepravní smlouva uzavřená mezi zákazníkem a dopravcem, ani obchodní vztah mezi zákazníkem a poskytovatelem návazných služeb (ubytování, aktivity, doplňkové služby). Přeprava osob, zvířat a zavazadel se řídí příslušnými přepravními podmínkami a tarifem dopravce. Zavazujeme se, že vás o všech podstatných skutečnostech přepravní smlouvy a dalších relevantních ujednání budeme informovat v adekvátním rozsahu.

Článek 2 – Ochrana osobních údajů

Abychom mohli poskytovat naše služby, potřebujeme od zákazníka několik povinných osobně identifikovatelných informací, jež nám umožňují správně naplánovat cestu a vystavit jízdní doklady.

1. Povinné údaje zahrnují:
 - a. Úplné jméno prvního cestujícího,
 - b. Kontaktní e-mailovou adresu, pomocí které transakci vzájemně potvrdíme.
2. Vyžadují-li to podmínky tarifu nebo odbavení dopravce, můžeme si od zákazníka vyžádat dodatečné osobní údaje, a to včetně:
 - a. jmen ostatních cestujících ve skupině,
 - b. data narození,
 - c. čísla a data expirace osobního dokladu,
 - d. čísla zákaznické nebo věrnostní karty.

Tyto informace mohou být požadovány pro jednoho nebo více cestujících v rámci skupiny.

3. V případech, kdy jízdní doklady nebo rezervace nelze vystavit elektronicky, se můžeme domluvit na zaslání pomocí poštovní nebo kurýrní služby. V těchto případech jsme si oprávněni od zákazníka vyžádat doručovací adresu, kterou dále poskytneme dopravci zásilkou.

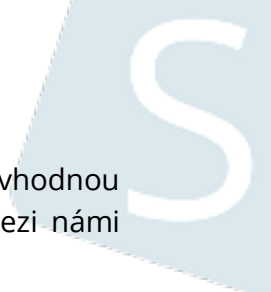
Vždy vyžadujeme jen ty osobní informace, které jsou k dodání služby dle dohodnutých parametrů nevyhnutně potřebné. V zájmu maximální ochrany citlivých informací a soukromí zákazníků se proto domluvíme na následujícím:

4. Souhlasíte s tím, aby poskytnuté osobní údaje byly společností Some move zpracovávány a uchovávány v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů (č. 101/2000 Sb.) za účelem plnění předmětu smlouvy.
5. Zavazujeme se, že tyto údaje nevyužijeme k žádným obchodním ani marketingovým účelům bez Vašeho výslovného souhlasu.
6. Udělíte-li nám k tomu výslovný souhlas, můžeme vám v budoucnu a bez časového omezení, v přiměřeném objemu a četnosti, zasílat novinky a obchodní sdělení formou newsletteru prostřednictvím e-mailu nebo jiných elektronických médií. Svůj souhlas můžete kdykoliv s okamžitou platností odvolat pomocí přímého odkazu nebo pomocí kontaktní e-mailové adresy.
7. Zavazujeme se, že osobní údaje nebudeme předávat třetím stranám, s výjimkou dopravců, ubytovacích zařízení nebo jiných společností přímo souvisejících s předmětem služby, pokud tyto informace vyžadují k vystavení cestovního dokladu nebo rezervace.
8. Ještě před provedením nákupu v rámci služby TravelSupport máte právo na úplnou informaci, jaké údaje od vás budeme vyžadovat. Jste rovněž oprávněni tyto údaje měnit nebo požadovat jejich zničení, rozhodnete-li se službu nevyužít.
9. Veškerá osobní data zákazníků jsou přenášena po zabezpečeném šifrovaném spojení; dále jsou zpracovávána a uchovávána s pomocí technické infrastruktury společnosti Some move s.r.o. v České republice. Dozor nad ochranou osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.

Článek 3 – Nákup služeb a objednávka

Nákupem služby se rozumí vznik smluvního vztahu mezi vámi a Some move na základě výslovného souhlasu s nabídkou cestovních služeb, vypracovanou na základě vašeho zadání.

1. Výslovným souhlasem se rozumí potvrzení nabídky ve webové aplikaci TravelSupport nebo písemný souhlas s nabídkou, je-li poptávka realizována jinak než pomocí webového portálu služby.
2. Nabídka představuje návrh cestovního plánu, včetně doporučených spojů, cestovních dokladů a souvisejících služeb. Nabídka je vypracována automaticky nebo ručně ze strany Some move, obvykle do 24 hodin po zadání poptávky od zákazníka. Povinnou součástí nabídky je konečná cena všech poptávaných položek, včetně
 - a. poplatku za službu,
 - b. všech daní a povinných poplatků,
 - c. rezervace míst k sezení nebo ležení, dle typu spoje a dostupnosti, pokud si výslovně nebudete přát opak.

- 
3. Pokud se rozhodnete nabídku nevyužít a nedokážeme vám nabídnout vhodnou alternativu, objednávku budeme považovat za zrušenou a smluvní vztah mezi námi nevznikne. Pro zákazníka z toho nevplývá žádný finanční závazek.

Článek 4 – Placení a fakturace

Za zajištění vaší cesty si účtujeme cenu, která odpovídá součtu cen všech jízdních dokladů, rezervací, požadovaných návazných služeb a odměny za práci našeho cestovního experta. Platí jednoduchá pravidla:

1. Vaše platební povinnost vzniká ve chvíli, kdy potvrdíte nabídku, obsahující konečnou cenu. Nám tím dáváte pokyn k zajištění cesty a zavazujete se, že uhradíte uvedenou cenu přesně.
2. Při všech transakcích vám vystavíme daňový doklad v elektronické formě, přístupný po neomezenou dobu přímo z webové aplikace TravelSupport.
3. Na základě vaší žádosti může být celková částka rozdělena na více daňových dokladů a realizována ve víc než jedné platební operaci.
4. Splatnost celkové ceny objednávky uvedena v nabídce vypracované pro zákazníka. Some move může požadovat úhradu celé částky nebo její části jako podmínku pro vystavení nebo zpřístupnění vystavených dokladů a rezervací.
5. Dojde-li ke změně ceny požadované cestovní nebo doplňkové služby v době před vystavením dokladu, avšak ještě před úhradou ze strany zákazníka, zůstává v platnosti účtovaná cena, uvedená v elektronickém vyúčtování.

Some move akceptuje následující možnosti platby:

- Bezhotovostní převod na bankovní účet vedený v ČR nebo v Estonsku,
- platba platební kartou,
- platba pomocí služby PayPal,
- platba prostřednictvím benefitních portálů,
- úhrada formou dobropisu nebo poukazu na základě dřívější transakce.


Požadujete-li uvedení dodatečných náležitostí v daňovém dokladu, např. pro účely firemního účetnictví, uveďte prosím tuto skutečnost v průběhu komunikace s cestovním expertem před dokončením objednávky.

Vyúčtování a platby se provádějí v českých korunách (CZK) nebo eurech (EUR). Směnný kurz vyhledávejte v aplikaci TravelSupport.

Článek 5 – Dodání služeb a předání dokladů

Primárním předmětem našeho smluvního vztahu je zajištění cesty a vystavení k tomu potřebných dokladů a rezervací. Kdykoliv to podmínky dopravce nebo provozovatele umožňují, dodáme vám veškeré dokumenty elektronickou cestou, včetně instrukcí a doporučení k jejich správnému užití, např. pro účely odbavení na palubě vozidla.

Elektronické doručení dokladů pomocí webové nebo mobilní aplikace TravelSupport je bezplatné a proběhne neprodleně po vystavení dokladů. Platí následující zásady:

- 
1. Elektronické doklady doručíme do 180 minut při potvrzení objednávky v pracovních hodinách středoevropského časového pásma (9.00–18.00 CET/CEST).
 2. Ve všech případech budeme brát zřetel na plánované datum začátku cesty.
 3. V opodstatněných případech, zejména při omezené dostupnosti dokladů z důvodů mimo naši působnost, nebo v případě zásahu vyšší moci, může dojít k prodlevám ve vystavení a doručení dokladů. V těchto případech vás budeme neprodleně informovat.
 4. U dokladů a rezervací, které technicky nelze vystavit elektronicky, vás budeme informovat o dodací lhůtě ještě před dokončením nákupu.
 5. Přesáhne-li doba dodání uváděné hodnoty, nebo neobdržíte-li informaci o aktuálním stavu objednávky do 24 hodin, máte právo od objednávky odstoupit formou zrušení cesty v aplikaci TravelSupport. Tímto okamžikem jsou vaše povinnosti anulovány.

Kromě dodání dokladů a potvrzení elektronickou cestou máte k dispozici následující možnosti:

- Osobní odběr v kanceláři společnosti na adrese Revoluční 13, Praha 1 – Staré Město
- Osobní převzetí na vámi určené adrese, pokud se tak vzájemně domluvíme. Za tuto službu je účtován poplatek, jenž bude zahrnut do celkové ceny služby.
- Doručení v rámci Česka nebo celého světa poštovní nebo kurýrní službou, nejrychlejší možnou cestu, za předem určenou cenu, jež bude zahrnuta do celkové ceny služby.

Berete na vědomí, že pokud se výslovně nedomluvíme jinak, přebíráte riziko spojené se zvoleným způsobem dopravy a přebíráte odpovědnost za případné dodatečné náklady vyplývající z neúspěšného doručení. My se zavazujeme, že uchováme doklad potvrzující podání zásilky k přepravě a na vaši žádost vám poskytneme jeho kopii.

V případě, že je z důvodů na vaší straně nutno zásilku doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než jsme si předem domluvili, přebíráte na sebe povinnost uhradit náklady spojené s úspěšným doručením zásilky.

Je vaší povinností při doručení zkontrolovat, že zásilka nebyla během přepravy poškozena nebo otevřena. Pokud tomu tak je, zavazujete se oznámit tuto skutečnost neprodleně dopravci a informovat nás o skutečném stavu zásilky, abychom mohli věc okamžitě řešit.

Dodací doba poštovních a kurýrních zásilek závisí od doručovací adresy a možností dopravce. O předpokládané době dodání vás budeme informovat ještě před potvrzením vaší objednávky.

Článek 6 – Reklamace a náhrady

V případě, že uděláme chybu, máte nárok na přiměřené odškodnění z naší strany, v rámci následujících pravidel:

1. Pokud služba není dodána vůbec, máte nárok na vrácení celé zaplacené částky, a to až do 90 dnů od plánovaného začátku cesty, uvedeného v objednávce. V opodstatněných případech můžete požádat o prodloužení této doby.
2. Pokud služba byla dodána jako neúplná vzhledem k odsouhlasené nabídce z naší strany, máte nárok na vrácení části zaplacené ceny, která odpovídá nedodaným službám plus poplatku za zpracování cesty.
3. Pokud to časové a kapacitní poměry dovolují, můžeme vám nabídnout alternativní cestu nebo návaznou službu, v odpovídající kvalitativní úrovni. Nalezení náhradního řešení je

zcela v gesci Some move a neexistuje na něj implicitní nárok. Je-li cena náhradního řešení vyšší než původní zaplacená cena, nese tyto náklady Some move.

4. Pokud dodané řešení cesty, včetně jízdních dokladů a rezervací, obsahuje chyby nebo nesrovnalosti, je vaší povinností nás o tom neprodleně informovat. Naší povinností v takovém případě je neprodleně zajistit nápravu vhodným způsobem dle bodu 3.

Some move není poskytovatelem dopravních, ubytovacích ani návazných služeb, pokud není výslovně uveden opak. Nemůžeme proto přebrat odpovědnost za možné nedostatky v těchto službách, včetně neodpovídající kvalitativní úrovně, zpoždění, ztráty přípoje nebo nedodržení vašich cestovních přání a preferencí.

Zavazujeme se však, že vás v těchto případech budeme zastupovat z pozice autorizovaného prodejce a vynaložíme veškeré úsilí, abychom ve spolupráci s poskytovatelem konkrétní služby zajistili nápravu vzniklé situace, a to včetně:

- Zajištění náhradního spoje nebo rezervace místa, a to i místa ubytování,
- zajištění mimořádného ubytování pro případ ztráty posledního přípoje,
- finanční kompenzace od dopravce dle přepravních podmínek a platné legislativy,
- asistenci při přesunech v případě odklonů nebo mimořádného ukončení spoje v jiné cílové stanici.

Berete na vědomí, že při nákupu jízdních dokladů pomocí služby TravelSupport se stáváte účastníkem přepravní smlouvy nebo jiného smluvního vztahu, vyplývajícího z povahy cestovní služby. Some move zajišťuje prodej a distribuci těchto služeb vždy jménem a na účet jejich poskytovatele, a to na základě pověření daného smlouvou s poskytovatelem.

Some move neodpovídá za žádnou škodu či jakoukoliv jinou újmu, která by vznikla zákazníkovi v souvislosti s podstoupením cesty. Berete na vědomí, že zajištění cesty prostřednictvím služby TravelSupport není náhradou za řádné zdravotní, úrazové ani majetkové cestovní pojištění.

Rovněž nemáte nárok na odškodnění v následujících případech, pokud nastanou přes veškerou snahu na naší straně:

- pokud standard dopravního prostředku v příslušné cestovní třídě neodpovídá informacím, které vám poskytnul náš cestovní expert v rámci nabídky, např. z provozních důvodů na straně dopravce, vinou nasazení posilového vozidla nebo vlivem dopravních mimořádností či zásahu vyšší moci,
- pokud v dopravním prostředku nejsou poskytovány doplňkové služby, např. připojení k internetu nebo občerstvení,
- pokud z důvodů na straně dopravce není možné uznat rezervaci místa k sezení nebo ležení,
- v případech nesprávného postupu na vaší straně, zejména nedodržení instrukcí a doporučení Some move nebo nerespektování pravidel poskytovatele služby či platných zákonů a norem,
- pokud vinou mimořádné události či zpoždění u jednoho dopravce dojde k ztrátě negarantovaného přípoje jiného dopravce nebo jiného způsobu dopravy.

Ve všech těchto případech se zavazujeme poskytnout vám asistenci nebo zastoupení při jednání s poskytovateli služeb pro získání oprávněné kompenzace.



Berete rovněž na vědomí, že v libovolném případě nemáte nárok na odškodné nad rámec zaplacené ceny za službu, zejména pak za vzniklou nefinanční újmu, potenciálně ušlý zisk nebo subjektivně vyčíslené náklady. Uděláme-li chybu v plánování vaší cesty, kvůli které dojde ke zmaření prokazatelných výdajů přímo souvisejících s cestou, máte nárok na úhradu těchto nákladů po předložení dokladů o zaplacení. V takovém případě budou uznány pouze náklady vzniklé předtím, než bylo pochybení oběma stranám známé.

Článek 7 – Změny a úpravy parametrů služby

V rámci nabídky cestovní služby vás budeme informovat o přesných podmínkách zvoleného tarifu a cestovní třídy. Máte nárok na podrobnou informaci o podmínkách storna, změn v jízdních dokladech a rezervacích, a také o uplatňovaných lhůtách a poplatcích za tyto úkony.

Na vyžádání vám poskytneme kompletní platné znění přepravních podmínek dopravce nebo poskytovatele služby, abyste se mohli s pravidly seznámit ještě před potvrzením nabídky a realizací nákupu.

Poskytneme vám veškerou součinnost při změnách nebo stornování celé cesty nebo její části, v souladu s obchodními a přepravními podmínkami dopravce. Vy se zavazujete, že se za všech okolností budete řídit instrukcemi Some move, zejména s ohledem na změny cestovních plánů, způsob odbavení a doporučení pro přesuny.

Článek 8 – Závěrečná ustanovení

Smluvní vztah mezi zákazníkem a Some move vzniká ve chvíli potvrzení nabídky a považuje se za ukončený v chvíli dosažení poslední destinace uvedené v cestovním plánu zákazníka. Pokud zákazník od smluvního vztahu odstoupí explicitně, odmítnutím všech nabídek, nebo implicitně, neuhrazením účtované ceny nebo přerušením komunikace, považuje se smluvní vztah za ukončený k momentu poslední zaznamenané interakce mezi zákazníkem a Some move.

Znění těchto smluvních obchodních podmínek může Some move měnit či upravovat. Pokud se tak stane v době trvání našeho smluvního vztahu, bude se tento vztah i nadále řídit zněním těchto SOP platným v době jeho vzniku.

Veškeré spory a neuznané nároky vzešlé z našeho smluvního vztahu budeme řešit dle platné legislativy České republiky a Evropské unie a před místně příslušnými institucemi.

Kontakty

✉ get@travelsupport.eu

💬 [@travelsupport.eu](https://www.instagram.com/travelsupport.eu)

Some move s.r.o.
V Mezihorí 2448/6
Praha 8 – Libeň
CZ 180 00

Pražská kancelář
Revoluční 762/13
Praha 1 – Staré Město
CZ 110 00

Some move OÜ
Sakala tn 7-2
Tallinn
EE 10141

office@somemove.cz

get@travelsupport.eu

office@somemove.ee