

Reklamační řád zprostředkovatelské služby – Jízdy

Poslední aktualizace: 31. 8. 2026

Reklamační řád vydaný společností Bolt Operations OÜ, registrační číslo společnosti: 14532901, DIČ: EE102090374, se sídlem Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Estonsko, email: prague@bolt.eu (dále také jako „Společnost“ nebo „Bolt“).

Tento reklamační řád je vydáván v souladu zejména s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a zákona č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, a tvoří součást Všeobecných obchodních podmínek pro cestující (Česko) (dále jen „Podmínky Platformy“).

1. Úvod

- 1.1. Společnost provozuje technologickou platformu a mobilní aplikaci Bolt (dále jen „Platforma Bolt“), prostřednictvím které umožňuje uživatelům vyhledávat a objednávat služby přepravy osob poskytované nezávislými poskytovateli přepravních služeb (dále jen „Poskytovatelé služeb“). Samotná přepravní služba je poskytována příslušnými Poskytovateli služeb, kteří za její řádné poskytnutí odpovídají.
- 1.2. Bolt prostřednictvím Platformy Bolt poskytuje zprostředkování uzavření smlouvy o přepravě mezi Vámi (dále jen „Zákazník“) a Poskytovateli služeb. Bolt působí jako zprostředkovatel taxislužby ve smyslu § 2, odst. 10 zákona č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, v platném znění. V případě nespokojenosti Zákazníka s přepravní službou poskytnutou Poskytovateli služeb uplatňuje Zákazník práva z vadného plnění vůči příslušnému Poskytovateli služeb. V takovém případě může Společnost poskytovat součinnost ve smyslu Podmínek Platformy.
- 1.3. Zákazník je spotřebitelem a má tak práva na ochranu spotřebitele uvedená v tomto Reklamačním řádu, jestliže je fyzickou osobou, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s Poskytovateli služeb.

2. Reklamace zprostředkovatelské služby

- 2.1. Tento reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv z vadného plnění (reklamací) týkajících se zprostředkovatelských služeb poskytovaných Společností prostřednictvím Platformy Bolt. Tento reklamační řád se nevztahuje na reklamace týkající se samotné přepravní služby poskytované Poskytovateli služeb. Za řádné poskytnutí přepravní služby odpovídá příslušný Poskytovatel služeb, který uzavírá smlouvu o přepravě přímo se Zákazníkem.
- 2.2. Reklamací lze uplatnit zejména v případech, kdy došlo k nesprávnému fungování Platformy Bolt, nesprávnému zprostředkování objednávky, technické chybě aplikace nebo jinému pochybení při poskytování zprostředkovatelské služby.
- 2.3. Zákazník je oprávněn vytknout vadu zprostředkovatelské služby bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistí nebo při náležité péči zjistit mohl, a to v rozsahu odpovídajícím povaze a závažnosti zjištěné vady. Zákazník může zejména požadovat, aby Společnost:

- 2.3.1. zajistila odstranění zjištěné vady zprostředkovatelské služby, pokud je taková náprava možná,
- 2.3.2. přijala přiměřená opatření k nápravě stavu vzniklého v důsledku vadného poskytnutí zprostředkovatelské služby,
- 2.3.3. poskytla jiné přiměřené řešení odpovídající povaze zjištěné vady.
- 2.4. Pokud vada zprostředkovatelské služby představuje podstatné porušení povinností Společnosti a nelze ji odstranit nebo nebyla odstraněna ani v přiměřené lhůtě po jejím vytknutí, může Zákazník ukončit svůj smluvní vztah se Společností v souladu s Podmínkami Platformy.
- 2.5. Uplatněním reklamace podle tohoto Reklamačního řádu nejsou dotčena práva Zákazníka vyplývající z příslušných právních předpisů. Rovněž není dotčeno právo podat stížnost nebo požádat o přezkoumání rozhodnutí Společnosti v souladu s interními pravidly Společnosti pro vyřizování stížností (podrobné informace jsou dostupné na webu Společnosti: <https://bolt.eu/cs-cz/legal/>).

3. Uplatnění reklamace

- 3.1. Zákazník může reklamaci zprostředkovatelské služby uplatnit zejména prostřednictvím zákaznické podpory dostupné v Platformě Bolt nebo prostřednictvím elektronické komunikace na kontaktní e-mail Společnosti uvedený v tomto reklamačním řádu. Reklamaci lze uplatnit v jakékoli formě, ze které je zřejmé, že Zákazník uplatňuje právo z vadného poskytnutí zprostředkovatelské služby.
- 3.2. Při uplatnění reklamace by měl Zákazník uvést zejména:
 - 3.2.1. své identifikační údaje,
 - 3.2.2. identifikaci skutečnosti, které se reklamace týká, pokud je to relevantní,
 - 3.2.3. popis skutečností, které jsou předmětem reklamace,
 - 3.2.4. případné doplňující informace nebo podklady, které mohou napomoci posouzení reklamace.
- 3.3. Společnost může Zákazníka požádat o doplnění informací nebo podkladů, které jsou nezbytné pro posouzení reklamace.
- 3.4. Společnost potvrdí Zákazníkovi přijetí reklamace a poskytne mu informace o dalším postupu při jejím vyřízení.

4. Vyřízení reklamace

- 4.1. Společnost posoudí uplatněnou reklamaci a rozhodne o jejím vyřízení bez zbytečného odkladu. Reklamace bude vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se Společnost se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

- 4.2. O způsobu vyřízení reklamace bude Zákazník informován prostřednictvím kontaktních údajů, které uvedl při uplatnění reklamace.
- 4.3. Je-li reklamace shledána oprávněnou, Společnost přijme přiměřená opatření k nápravě odpovídající povaze a závažnosti zjištěné vady zprostředkovatelské služby.
- 4.4. Pokud Zákazník – spotřebitel není spokojen se způsobem vyřízení reklamace, může se obrátit na Společnost se žádostí o nápravu. Spotřebitel je oprávněn obrátit se na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. V případě stížnosti se můžete obrátit na Českou obchodní inspekci (<https://www.coi.cz>), orgán státního dozoru pro oblast ochrany spotřebitele. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, vykonává Česká obchodní inspekce. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je příslušná Česká obchodní inspekce (<https://www.coi.cz>). Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo se společností Bolt vyřešit přímo.

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1. Spotřebitel má právo od smlouvy se Společností odstoupit i bez uvedení důvodu, a to ve lhůtě čtrnácti dnů ode dne uzavření smlouvy. Spotřebitel však nemůže odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu, jestliže poskytování služby započalo s jeho předchozím výslovným souhlasem už před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a služba byla poskytnuta (právo odstoupit od smlouvy zaniká poskytnutím služby). Pokud spotřebitel odstoupí od smlouvy v průběhu poskytování takové služby, je povinen uhradit poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy. Toto ustanovení je uvedeno v rámci splnění zákonných povinností Společnosti – Zákazník je nicméně oprávněn ukončit užívání Platformy Bolt jednoduchým postupem uvedeným v Podmínkách Platformy. Zákazníkovi se proto doporučuje postupovat primárně podle Podmínek Platformy upravujících ukončení vztahů mezi Společností a Zákazníkem.
- 5.2. Zákazník bere na vědomí, že smlouva zakládající jeho přístup do Platformy Bolt je bezúplatná a Zákazník není vázán k užívání Platformy Bolt. V případě ztráty zájmu Zákazníka o využívání Platformy Bolt není zákazníkovi bráněno v ukončení jeho užívání Platformy Bolt, k čemuž nepotřebuje využít institut odstoupení od smlouvy dle předchozího ustanovení. Podrobnosti o možnosti ukončit užívání Platformy Bolt jsou uvedeny v Podmínkách Platformy
- 5.3. Společnost je oprávněna tento Reklamační řád jednostranně měnit, přičemž tyto změny, resp. nové znění Reklamačního řádu s časovým předstihem nejméně 15 dnů zveřejní na svých internetových stránkách a stávající dotčené Zákazníky o něm v rámci Platformy Bolt či jiným způsobem informuje. Dotčení Zákazníci svým dalším užitím Platformy Bolt po provedení změny Reklamačního řádu stvrzují přijetí takové změny.
- 5.4. Ustanovení tohoto reklamačního řádu se nedotýkají práv Zákazníka vyplývajících z obecně závazných právních předpisů.

Poučení o právu na odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem

Do 14 dnů máte právo odstoupit od smlouvy o poskytnutí služeb Platformy Bolt bez udání důvodu.

Máte právo odstoupit od smlouvy o poskytnutí služeb Platformy Bolt bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření smlouvy.

Odstoupit od této smlouvy můžete jakýmkoli jednoznačným prohlášením adresovaným Společnosti (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo prostřednictvím elektronické pošty). Můžete použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však Vaší povinností.

Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

Pokud odstoupíte od této smlouvy, vrátíme Vám bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy nám došlo Vaše odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky, které jsme od Vás na základě smlouvy přijali, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Vámi zvoleného způsobu dodání, který je jiný než námi nabízený nejlevnější způsob dodání). Pro vrácení peněžních prostředků použijeme stejný platební prostředek, který jste použil(a) pro provedení počáteční transakce, pokud jste výslovně neurčil(a) jinak. V žádném případě Vám tím nevzniknou další náklady.

Pro vyloučení pochybností se výše uvedené vztahuje pouze na případné platby přijaté společností Bolt na základě smlouvy o poskytnutí služeb Platformy Bolt. Nevztahuje se na platby provedené na základě samostatné smlouvy o přepravě, doručení nebo poskytnutí jiné služby uzavřené s příslušným Poskytovatelem služeb.

Pokud jste požádal(a), aby poskytování služeb začaly během lhůty pro odstoupení od smlouvy, zaplatíte nám částku úměrnou rozsahu poskytnutého plnění do doby, než jste nás informoval(a) o odstoupení od smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem plnění uvedeným ve smlouvě.

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu

Oznámení o odstoupení od smlouvy

Adresát: Bolt Operations OÜ, registrační číslo společnosti: 14532901, DIČ: EE102090374, se sídlem Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Estonsko, email: prague@bolt.eu

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytnutí služeb Platformy Bolt.

Datum Objednání:

Jméno a příjmení spotřebitele:

Adresa spotřebitele:

Datum:

Podpis spotřebitele (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě):