

Všeobecné obchodní podmínky (VOP)

upravující používání aplikace FAIRTIQ a nákup elektronických jízdenek. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) se vztahují na všechny elektronické jízdenky objednané prostřednictvím aplikace FAIRTIQ (dále jen „aplikace“).

Obsah

I. Použitelná ustanovení	2
II. Aplikace FAIRTIQ	2
A. Funkce aplikace a její stahování	2
B. Použití aplikace	2
C. Licence	2
D. Výpověď smlouvy	3
E. Odpovědnost	3
III. Elektronické jízdenky	3
A. Nabídka elektronických jízdenek	3
1. Dostupné jízdenky	3
2. Elektronické jízdenky pro ostatní cestující, psy a jízdní kola	3
B. Nepřenosnost elektronických jízdenek	3
C. Požadavky na nákup elektronických jízdenek	3
D. Odpovědnost za technické parametry	4
E. Způsob platby a úhrada služeb	4
F. Platnost elektronické jízdenky	5
1. Tarif	5
2. Zvláštní podmínky pro elektronické jízdenky	5
3. Přihlášení a odhlášení	5
4. Smart stop	6
G. Kontrola elektronických jízdenek	6
1. Registrace elektronických jízdenek	6
2. Kontrola	7
H. Pokuta účtovaná cestujícím bez jízdenky	7
I. Vyloučení změny, výměny a práva na storno	7
J. Náhrada nesprávně účtovaného jízdného	7
K. Výpočet a optimalizace ceny	7
L. Registrace předplacených jízdenek	8
IV. Propagační akce a kampaně	8
V. Osobní údaje	8
VI. Změny tarifů a obchodních podmínek	8
VII. Rozhodné právo a soudní příslušnost	8
VIII. Spotřebitelská arbitráž a ochrana práv cestujících	9
IX. Dotazy a pomoc, zákaznický servis společnosti FAIRTIQ	9
X. Doložka o oddělitelnosti	9
XI. Upozornění na možnosti najít a opravit chyby v zadaných údajích	9
XII. Dostupnost VOP a možnost jejich stažení	9

I. Použitelná ustanovení

Aplikace umožňuje nákup elektronických jízdenek v rámci zapojených tarifních sítí, přepravních společností a zúčastněných sítí (dále jen „partnerské společnosti“) a pro cesty mezi tarifními systémy v souladu s kapitolou [III. Elektronické jízdenky A. Nabídka elektronických jízdenek](#). Tyto VOP obsahují ustanovení upravující vztahy mezi uživateli aplikace FAIRTIQ nebo držiteli elektronických jízdenek (dále jen „zákazníci“) a společností Fairtiq AG (dále jen „FAIRTIQ“) nebo některým z jejich partnerů. Aplikace podporuje zákazníka a případné spolucestující při nákupu elektronických jízdenek, přičemž společnost FAIRTIQ nevstupuje jako jejich prodejce. Přepravní smlouva se uzavírá přímo mezi partnerskou přepravní společností nebo integrovaným dopravním systémem (IDS), které spolupracují se společností FAIRTIQ (dále jen „Partner“; viz <https://fairtiq.com/cs/> → Cestující → Oblast platnosti) a zákazníkem. Pro přepravu osob, psů nebo jízdních kol s využitím elektronických jízdenek zakoupených prostřednictvím aplikace FAIRTIQ platí příslušné tarifní předpisy, přepravní podmínky a všeobecné obchodní podmínky jednotlivých poskytovatelů veřejné dopravy nebo našich partnerů. Tyto tarifní předpisy jsou k nahlédnutí u dopravních podniků a v jednotlivých případech na následujícím odkazu (k dispozici jsou pouze v příslušném národním jazyce dopravního podniku):

https://fairtiq.com/docs/fairtiq-gtc_partner-conditions.pdf

II. Aplikace FAIRTIQ

A. Funkce aplikace a její stahování

Aplikace umožňuje zákazníkům nákup elektronických jízdenek prostřednictvím procesu zahájení jízdy (také jako „check-in“), který se uskuteční před nástupem do dopravního prostředku nebo před vstupem do prostoru vyžadujícího platnou jízdenku, a procesu ukončení jízdy (také jako „check-out“) po opuštění dopravního prostředku nebo prostoru vyžadujícího platnou jízdenku. Zákazníková trasa je sledována (zaznamenávána) a aplikace po ukončení vypočítá odpovídající jízdné. Aplikaci si lze zdarma stáhnout z platformy Google Play a Apple App Store. Používání aplikace se řídí těmito podmínkami. Podmínky používání příslušného obchodu s aplikacemi zůstávají vyhrazeny.

B. Použití aplikace

Pro správné používání aplikace si zákazník musí aplikaci stáhnout, nainstalovat do svého mobilního telefonu a před prvním nákupem elektronické jízdenky se zaregistrovat zadáním následujících údajů: platné číslo mobilního telefonu; platnou platební metodu (viz kapitola [III E. Způsob platby a úhrada služeb](#)); případné upřesnění zvoleného tarifu (např. 1. nebo 2. třída, popřípadě další slevy); osobní údaje: jméno a příjmení, datum narození (platí i pro případné spolucestující, viz kapitola [III A 2. Elektronické jízdenky pro ostatní cestující, psy a jízdní kola](#)); e-mailová adresa pro zaslání účtenky (povinná v závislosti na oblasti využití); upřesnění, zda mají zákazníci osobní zónovou předplatní jízdenku nebo nároky na slevu (viz kapitola [III L Registrace předplatních jízdenek](#)).

Informace o zákaznících uchovává společnost FAIRTIQ. Získané informace mohou být zpřístupněny zpracovatelům a třetím stranám, pokud se to ukáže jako nezbytné pro používání nebo vývoj aplikace. Těmito stranami jsou především smluvní partneři společnosti FAIRTIQ, kteří jsou odpovědní za vývoj, provoz a aktualizaci aplikace, poskytovatelé platebních služeb, partneři a akademické instituce. Společnost FAIRTIQ dodržuje platné právní předpisy o ochraně osobních údajů (viz kapitola [V Osobní údaje](#)). Podrobnosti jsou k dispozici v Informacích o zpracování [osobních údajů](#).

Z bezpečnostních důvodů jsou platební údaje ukládány pouze u poskytovatele platebních služeb, nikoli v mobilním telefonu zákazníka. Také registraci způsobu platby (platební metody) zpracovává přímo platební partner společnosti FAIRTIQ bez jejího zapojení. Pokud dojde k zablokování platebního prostředku, nebude již možné prostřednictvím aplikace zakoupit elektronické jízdenky s použitím příslušného platebního prostředku.

Uživatelský účet v aplikaci je osobní a nesmí být sdílen ani převeden na jiné osoby.

Na používání aplikace nebo jednotlivých funkcí neexistuje žádný nárok.

C. Licence

Vlastníkem veškerých práv k aplikaci ve vztahu k zákazníkovi zůstává společnost FAIRTIQ.

Poté, co se zákazník zaregistruje, udělí společnost FAIRTIQ zákazníkovi licenci k používání aplikace pro zamýšlené využití funkcí, které nabízí (poskytované služby). Udělení licence na samotný software je výslovně vyloučeno. Je zakázáno pořizovat kopie nebo udělovat podlicence či jakýmkoli způsobem převádět jiná práva k aplikaci na třetí osoby. Obsah aplikace ani materiál, na němž je založena a který tvoří součást nebo prvek jejího obsahu, nesmí být upravován, měněn, přizpůsobován, rozebírán ani jinak přizpůsobován.



D. Výpověď smlouvy a blokace používání

Společnost FAIRTIQ je oprávněna kdykoli vypovědět licenční smlouvu uzavřenou se zákazníkem a stáhnout svou aplikaci z trhu.

FAIRTIQ si zejména vyhrazuje právo zablokovat jednotlivým zákazníkům v odůvodněných případech používání aplikace (např. v případě náznaků zneužití). FAIRTIQ a jeho partneři si vyhrazují právo zablokovat uživatele ve všech check-in/check-out řešeních provozovaných společnostmi FAIRTIQ, pokud existují náznaky zneužití v kterémkoli z těchto řešení.

Zákazníci, u nichž bylo zjištěno podvodné nebo zneužívající jednání, mohou být evidováni v registru.

E. Odpovědnost

Společnost FAIRTIQ a její partneři mají právo kdykoli změnit informace obsažené v aplikaci.

Zákazník používá aplikaci výhradně na vlastní riziko. Zákazník musí zejména osobně zajistit, aby byl jeho mobilní telefon chráněn proti neoprávněnému přístupu.

Jakákoli odpovědnost společnosti FAIRTIQ nebo jejích partnerů v souvislosti s obsahem, funkčností a používáním aplikace, včetně odpovědnosti za škodlivý software (malware), je v rozsahu povoleném zákonem vyloučena.

Pokud použití aplikace nebo nákup elektronické jízdenky nejsou uskutečnitelné z technických příčin, společnost FAIRTIQ nebo její partneři odmítají jakoukoli odpovědnost za případné škody z toho vyplývající.

Nefunkčnost aplikace v žádném případě neopravňuje zákazníky k tomu, aby nastoupili cestu bez platné jízdenky.

III. Elektronické jízdenky

A. Nabídka elektronických jízdenek

1. Dostupné jízdenky

V závislosti na oblasti použití lze aplikaci použít k nákupu jízdenek partnerské sítě a/nebo jízdenek pro cesty mezi tarifními systémy (viz <https://fairtiq.com/cs/> → Cestující → Oblast platnosti) ve formě elektronických jízdenek. Jízdenky pro cesty mimo tuto oblast použití nelze prostřednictvím aplikace zakoupit; před zahájením takových cest je nutno obstarat si platnou jízdenku jiným způsobem. Podrobnosti o dostupných jízdenkách naleznete na adrese <https://fairtiq.com/cs/>.

Všechny elektronické jízdenky jsou platné od okamžiku dokončení procesu zahájení jízdy. Není možné si zakoupit dopředu jízdenky na pozdější datum.

2. Elektronické jízdenky pro ostatní cestující, psy a jízdní kola

Společnost FAIRTIQ si vyhrazuje právo umožnit zákazníkům používat aplikaci k nákupu elektronických jízdenek pro psy nebo jízdní kola nebo pro více než jednoho cestujícího (dále jen „spolucestující“) na jednu cestu a z jediného mobilního zařízení. Při nákupu více jízdenek nevzniká automaticky nárok na tuto službu ani na účtování nejlevnější kombinace jízdenek ze strany společnosti FAIRTIQ.

Zákazník odpovídá za to, že spolucestující budou dodržovat tarifní předpisy a tyto VOP. Před nákupem elektronických jízdenek pro spolucestující je zákazník povinen zajistit, aby byli informováni o zpracování svých osobních údajů a příslušných Informací o zpracování [osobních údajů](#) v souvislosti s používáním aplikace, aby byli v aplikaci správně zaregistrováni a aby byl nákup příslušných jízdenek povolen v souladu s tarifními předpisy.

Zákazníkovi a spolucestujícím je vždy účtována stejná cesta. Zahájení jízdy (check-in) a ukončení jízdy (check-out) se vztahuje současně na zákazníka i na všechny spolucestující. Předčasné nebo pozdější zahájení či přerušení cesty ze strany spolucestujících, nikoli však zákazníkem, nelze při výpočtu a účtování cesty a ceny zohlednit.

B. Nepřenositelnost elektronických jízdenek

Elektronické jízdenky jsou vázány na konkrétní osobu, nejsou přenosné ani je nelze přeposílat na jiný mobilní telefon. Zákazník nesmí svůj mobilní telefon dát k dispozici pro cestování s elektronickou jízdenkou jiným osobám s výjimkou spolucestujících.

C. Požadavky na nákup elektronických jízdenek

Aby si zákazník mohl zakoupit elektronickou jízdenku, musí splňovat následující podmínky:



1. Musí být držitelem platného platebního prostředku (viz kapitola [III. E. Způsob platby a úhrada služeb](#)).
2. Musí si stáhnout aplikaci, nainstalovat ji do svého mobilního telefonu a dokončit proces registrace.
3. Musí mít funkční mobilní telefon s operačním systémem Android (Google) bez rootování, nebo iOS (Apple) bez jailbreaku a aktivovanou a funkční SIM kartu, která po připojení k mobilní síti zaručuje příjem mobilních dat. Minimální verze operačního systému potřebná k provozu aplikace je zobrazena v účtu FAIRTIQ v obchodě [Apple App Store](#) (pro telefony iPhone), [Google Play Store](#) (pro mobilní telefony se systémem Android) nebo ji lze nalézt v centru nápovědy FAIRTIQ ([Registrace & účet → Používání aplikace FAIRTIQ: Požadavky](#)). Zákazník musí mít dále v mobilním telefonu aktivovány lokalizační služby (vysoká přesnost) nejméně od zahájení procesu přihlášení do ukončení procesu odhlášení. Společnost FAIRTIQ ani její partneři nenesou žádnou odpovědnost za případné náklady vzniklé v souvislosti s připojením mobilního telefonu v průběhu používání aplikace.
4. Musí mít aktivovaný přístup aplikace k pohybovým sensorům nainstalovaným v mobilním telefonu a povolit aplikaci zasílání zpráv prostřednictvím aplikace (notifikace push).
5. Pokud si zákazník přeje po použití aplikace obdržet potvrzení o absolvované trase, musí uvést platnou e-mailovou adresu. V závislosti na oblasti použití může být sdělení platné e-mailové adresy povinné.
6. Společnost FAIRTIQ je oprávněna strhnout dosud neuhrazené částky za předchozí jízdy z platebního prostředku uvedeného zákazníkem. Pokud společnost FAIRTIQ není schopna takovou úhradu předchozích jízd provést, zablokuje zákazníkovi používání služby. Blokace bude zrušena teprve poté, co budou dlužné částky řádně uhrazeny pomocí platného platebního prostředku. I v případě blokace je zákazník nadále povinen uhradit dosud neuhrazené částky za předchozí jízdy.
7. Společnost FAIRTIQ si vyhrazuje právo zablokovat zákazníkovi službu FAIRTIQ, zejména v případě podezření na její zneužití. K zablokování může dojít i bez předchozího upozornění.
8. Při použití funkce pro nákup více jízdenek si spolucestující musí ověřit, zda držitel mobilního telefonu, ve kterém jsou elektronické jízdenky uloženy, splňuje všechny požadavky pro nákup elektronických jízdenek.
9. Pokud zákazník nesplní tyto VOP, ztrácí nárok na používání aplikace. Totéž platí i pro případné spolucestující.
10. Zákazníci a spolucestující musí vždy dodržovat tarifní podmínky, přepravní podmínky a VOP příslušných přepravních společností / partnerů společnosti FAIRTIQ.

D. Odpovědnost za technické parametry

Výhradní odpovědnost nese zákazník, který současně odpovídá za jeho technické nastavení a správnou funkčnost zařízení (včetně přístupu k síti a napájení).

Během procesu přihlášení a odhlášení i po celou dobu jízdy musí zákazník zajistit funkční datové připojení a zapnuté lokalizační služby a rovněž odpovídá za dostatečné nabití baterie po celou dobu jízdy.

Aktivace úsporného režimu není povolena, protože může mít negativní dopad na přesnost lokalizace na základě údajů shromážděných zákaznickým zařízením.

Přihlášení a odhlášení nelze provést bez datového připojení a bez možnosti určit polohu s vysokou přesností. Pokud odbavení není možné z důvodu neexistujícího datového připojení nebo z jiných technických příčin, musí si zákazník zakoupit jízdenku jiným způsobem.

E. Způsob platby a úhrada služeb

Zákazník musí zajistit, aby jím používaný platební prostředek měl nastaven dostatečný limit nebo aby na něm byly dostatečné finanční prostředky na pokrytí jeho nákupů a aby tento platební prostředek nebyl zablokován. V závislosti na oblasti použití jsou k dispozici různé platební prostředky a způsoby platby.

Obecně platí, že platební metoda zvolená a aktivní na konci poslední jízdy dne je použita k úhradě a je rozhodující pro optimalizaci ceny (viz kapitola [III. K. Výpočet a optimalizace ceny](#)).

Pokud má zákazník uložených několik platebních prostředků/způsobů platby, je společnost FAIRTIQ oprávněna účtovat nákupy na vrub sekundárního platebního prostředku, pokud částku nelze strhnout z primárního platebního prostředku.

Společnost FAIRTIQ má právo neumožnit zákazníkovi použití konkrétních platebních prostředků/způsobů platby. Podrobnosti naleznete v [Centru nápovědy](#) → Účtenky & platby → Platební metody.

Zákazník je povinen uhradit společnosti FAIRTIQ jízdné za své spolucestující.



Vyúčtování služby a vrácení peněz na zákazníkův platební prostředek v případě nesprávného výpočtu cesty a jízdného probíhá v nepravidelných intervalech, a to zpravidla v dávkách, kdy je několik služeb nebo vrátek peněz vyúčtováno najednou. K tomu může dojít se zpožděním až 30 dnů od využití služby nebo nahlášení a uznání nesprávně vyúčtované cesty.

Pokud zákazník při cestování v rámci Evropského hospodářského prostoru použije jako platební prostředek službu „PayPal“, plní roli zprostředkovatele prodeje jízdenek a plateb společnost FAIRTIQ Deutschland GmbH, Kopernikusstrasse 35, 10243 Berlín, Německo, namísto společnosti FAIRTIQ AG, Aarberggasse 29, 3011 Bern, Švýcarsko. Tato výjimka se nevztahuje na přeshraniční cesty v rámci oblasti platnosti cestovní karty GA mimo Švýcarsko a na cesty po Lichtenštejnsku.

F. Platnost elektronické jízdenky

1. Tarif

Není-li v těchto VOP stanoveno jinak, platí pro jízdenky zakoupené prostřednictvím aplikace ustanovení vydaná partnery, platné tarifní podmínky pro použitý spoj a přepravní podmínky příslušného poskytovatele přepravních služeb.

2. Zvláštní podmínky pro elektronické jízdenky

Elektronické jízdenky obsahují údaje o tarifu IDS, výchozí zastávce, platnosti jízdenky (datum a čas), datu a čase nákupu a druhu tarifu.

Není možné zakoupit elektronickou jízdenku na pozdější dobu nebo budoucí datum. Elektronické jízdenky jsou platné okamžik od úspěšného dokončení procesu zahájení jízdy a jejich platnost končí zahájením procesu ukončení jízdy. Po inicializaci procesu ukončení již není možné platnost jízdenky prodloužit. V případě, že zákazník uskuteční v jeden den více jízd, se však optimální cena vypočítá pro všechny jízdy v rámci jedné partnerské sítě. To neplatí v případě současného nákupu několika jízdenek pro spolucestující (viz kapitola [III. K. Výpočet a optimalizace ceny](#)).

Cena jízdenek zakoupených prostřednictvím aplikace se vypočítá na základě údajů o zahájení a ukončení jízdy, shromážděných údajů o poloze a příslušných tarifních předpisů.

Před cestou nebo během ní je možné zkontrolovat výši jízdného pomocí asistenčních médií (např. jízdenkových automatů či webových stránek dopravců nebo partnerských společností). Pokud se skutečná trasa liší od zadaného dotazu, může dojít k cenovým rozdílům oproti původnímu jízdnému.

3. Zahájení a ukončení jízdy

Aplikace pracuje na principu řešení check-in/check-out, tedy zahájení a ukončení jízdy. Údaje o cestě jsou získávány od okamžiku otevření aplikace. Aktivací příslušného přepínače v aplikaci (proces zahájení) se označí místo a uzavře se kupní smlouva s partnerem. Smlouva je implicitně přijata jménem partnera poskytnutím jízdenky ve formě čárového kódu v aplikaci. Po deaktivaci přepínače v aplikaci (proces ukončení) vypočítá aplikace ujetou trasu cesty a související jízdné a strhne částku z příslušného platebního prostředku. Pro lokalizační služby využívá aplikace údaje o poloze poskytované mobilním telefonem a nainstalovaným softwarem. Pro zajištění správného fungování je zákazník povinen aktivovat/akceptovat lokalizační služby s nejvyšší mírou přesnosti (aktivované lokalizační služby – GPS a Wi-Fi/WLAN), jakmile je aplikace po spuštění o toto povolení požádá. Tato funkce musí zůstat aktivována až do chvíle, kdy je proces ukončení jízdy dokončen.

Doba platnosti jízdenky začíná po dokončení procesu zahájení jízdy a končí zahájením procesu ukončení jízdy. Konec cesty musí být potvrzen ukončením jízdy (check-outem). Osobní údaje jsou zpracovány v souladu s Informacemi o zpracování [osobních údajů](#) týkajících se aplikace.

Deaktivace zařízení, služeb určování polohy, přístupu aplikace k nim a/nebo aktivace letového režimu během jízdy není povolena a může vést k zneplatnění jízdenky. Jakákoli manipulace s údaji poskytovanými aplikací zařízením je zakázána.

Zaznamenávání aktivit a údajů o poloze končí 5 minut po dokončení procesu ukončení jízdy. Tato časová prodleva v deaktivaci trasování je nezbytná kvůli předcházení podvodům a pomáhá průběžně vylepšovat automatické zjišťování přesného času ukončení jízdy, což přispívá k optimalizaci služeb, které FAIRTIQ nabízí zákazníkům. Funkce zjišťování polohy aktivovaná při spuštění aplikace musí být zůstat aktivována nepřetržitě od začátku procesu zahájení jízdy do konce procesu ukončení jízdy.

Zákazník musí dokončit proces zahájení jízdy prostřednictvím aplikace ve svém mobilním telefonu na zastávce před nástupem do dopravního prostředku nebo před vstupem do prostoru stanice/nádraží, v němž není dovoleno se pohybovat bez platné jízdenky.

Zákazník musí zajistit, aby zvolená třída a případné oprávnění ke slevě odpovídaly nastavení nakonfigurovanému v aplikaci a korespondovaly s příslušným nárokem na zlevněné jízdné. Pokud je



přihlášení do aplikace pro nákup elektronické jízdenky provedeno až po nástupu zákazníka do dopravního prostředku nebo po vstupu do prostoru, v němž není dovoleno se pohybovat bez jízdenky, je neplatné. V takovém případě jsou neplatné i elektronické jízdenky a zákazník je považován za cestujícího bez platné jízdenky.

Pokud je v síti slabý signál nebo je připojení pomalé (např. EDGE, E, GPRS), popřípadě v místech, kde je ztížena možnost určení polohy, je zahájení jízdy nutno provést s určitým časovým předstihem a počítat s dostatečnou časovou rezervou na nákup elektronické jízdenky.

Úspěšně dokončený proces zahájení jízdy a tím i platnost jízdenek potvrdí aplikace na displeji mobilního telefonu.

Pokud zahájení jízdy není z technických důvodů možno provést, bude tato skutečnost odpovídajícím způsobem zobrazena na displeji mobilního telefonu. V takovém případě si zákazník musí opatřit platnou jízdenku jiným způsobem. V opačném případě bude považován za cestujícího bez platné jízdenky.

Zákazník musí zahájit proces ukončení jízdy bezprostředně poté, co vystoupí z dopravního prostředku nebo opustí prostor, v němž není dovoleno se pohybovat bez platné jízdenky. Platnost jízdenky vyprší při zahájení procesu ukončení jízdy. Pokud zákazník přestupuje na jiný dopravní prostředek, aby mohl pokračovat v cestě, nemusí při přestupu ukončovat jízdu, pokud obě části cesty obsluhuje stejné partnerské sdružení, respektive pokud se uskutečňují v oblasti, ve které je možné cestovat mezi tarifními systémy. Proces ukončení jízdy je možno zahájit až po dokončení celé cesty s jedním partnerským sdružením. Zákazník zodpovídá za včasné zahájení procesu ukončení jízdy. Společnost FAIRTIQ ani její partnerské společnosti či jiné odpovědné subjekty nenesou žádnou odpovědnost za náklady, které zákazníkovi vzniknou, pokud proces ukončení nebyl proveden včas.

Pokud aplikace pomocí senzorů instalovaných v mobilním telefonu vypočítá, že zákazník již pravděpodobně není na cestě a proces ukončení jízdy ještě nebyl zahájen, aplikace zobrazí na mobilním telefonu varování, aby zákazníkovi připomněla, že pravděpodobně zapomněl jízdu ukončit. Aby se varování zobrazilo, musí zákazník povolit na svém mobilním telefonu upozornění. Za proces ukončení zůstává zodpovědný zákazník. Pokud se varování na ukončení zobrazí v nesprávný čas nebo se nezobrazí vůbec, nezabývá to zákazníka odpovědnosti za včasné dokončení procesu ukončení jízdy.

Pokud z technických důvodů nebylo možné provést ukončení jízdy, musí zákazník neprodleně kontaktovat zákaznický servis FAIRTIQ a uvést podrobnou trasu cesty, místo a čas ukončení jízdy a identifikační číslo jízdy (pokud je k dispozici). To platí i pro případné reklamace.

Dotazy na zákaznický servis lze zasílat přímo prostřednictvím kontaktního formuláře v aplikaci (položka menu „Kontakt → Problém s FAIRTIQ“), e-mailem (feedback@fairtiq.com) nebo na webových stránkách (<https://fairtiq.com/cs/kontakt>).

4. Smart stop

Funkce „Smart stop“ umožňuje, aby aplikace za určitých podmínek provedla proces ukončení jízdy automaticky. Zákazník může tuto funkci v aplikaci aktivovat nebo deaktivovat manuálně.

Jakmile aplikace rozpozná, že cesta veřejnou dopravou skončila, obdrží zákazník oznámení na svůj mobilní telefon. Oznámení obsahuje link na odpočet času, který ukazuje, kolik času zbývá do automatického ukončení jízdy. Pokud zákazník plánuje další cestu veřejnou dopravou, může časovač ručně přerušit kliknutím na příslušné tlačítko v oznámení. V takovém případě bude cesta nadále automaticky zaznamenávána. Pokud odpočet času není manuálně přerušen, proces ukončení se po vypršení časové lhůty spustí automaticky. V takovém případě vyprší platnost jízdenky. Aby mohl zákazník využívat funkci Smart stop, musí mít povolena oznámení na svém mobilním telefonu a musí mít datové připojení.

Zodpovědnost za proces ukončení jízdy zůstává i nadále na zákazníkovi. Pokud si aktivoval funkci Smart stop, je odpovědný za včasné přerušení odpočtu času, pokud nedokončil cestu veřejnou dopravou, aby jízdenka zůstala v platnosti.

G. Kontrola elektronických jízdenek

1. Registrace elektronických jízdenek

Všechny elektronické jízdenky jsou registrovány elektronicky a centrálně společností FAIRTIQ. Zákazník obdrží elektronickou kopii jízdenky na svůj mobilní telefon.

Zákazník není oprávněn před ukončením cesty elektronickou kopií jízdenky vymazat. Rovněž ji nesmí přenášet nebo odeslat na jiný mobilní telefon.



2. Kontrola

Zákazník je povinen ukázat mobilní telefon revizorovi a na jeho žádost zobrazit všechny kontrolní prvky (prostřednictvím tlačítka na jízdence) a všechny úrovně zobrazení (např. podrobné zobrazení). Revizor je oprávněn zkontrolovat jízdenku i vícekrát v průběhu cesty.

Společně s mobilním telefonem je nutno předložit i veškerá oprávnění ke slevám. Pokud si revizor vyžádá mobilní telefon pro účely kontroly, je zákazník povinen mu jej vydat. Revizor jízdenu je oprávněn použít mobilní telefon k regulérní kontrole. Zákazník je dále povinen dbát pokynů revizora.

V souladu s platnými tarifními předpisy musí zákazník na požádání revizora předložit doklad totožnosti.

Pro zjednodušení procesu kontroly doporučujeme používat standardní styl psaní, font a velikost písma. V případě odlišného nastavení nese zákazník riziko, že elektronická jízdenka bude zcela nebo částečně nečitelná.

Pokud zákazník nemůže ukázat elektronickou jízdenku ve všech úrovních zobrazení a se všemi kontrolními prvky nebo pokud elektronickou jízdenku nelze zkontrolovat z důvodu neprovedení aktualizace nebo nefunkčnosti mobilního telefonu nebo z důvodu nečitelného displeje či nečitelného nastavení písma, bude se na zákazníka pohlížet jako na cestujícího bez platné jízdenky. Elektronickou jízdenku nelze předložit zpětně.

H. Pokuta účtovaná cestujícím bez jízdenky

Pokud zákazník z jakéhokoli důvodu nemůže nebo nechce předložit platnou a ověřitelnou elektronickou jízdenku, bude on sám nebo jeho spolucestující považován za cestujícího bez platné jízdenky. Zákazník nebo spolucestující cestující bez platné jízdenky musí uhradit pokutu podle platných tarifních předpisů příslušné partnerské společnosti.

I. Vyloučení změny, výměny a práva na storno

Elektronické jízdenky zakoupené prostřednictvím aplikace nelze měnit ani vyměňovat. Na jízdenky zakoupené prostřednictvím aplikace se nevztahuje právo na storno.

J. Náhrada nesprávně účtovaného jízdného

Pokud zákazník po ukončení cesty zjistí, že mu aplikací naučtovala nesprávné jízdné, musí tuto skutečnost nahlásit příslušnému zákaznickému servisu **do 12 měsíců od data uskutečnění cesty**, nejpozději však do okamžiku deaktivace aplikace FAIRTIQ v oblasti, které se to týká, a to prostřednictvím kontaktního formuláře dostupného v aplikaci. Pokud zákaznický servis FAIRTIQ zjistí, že zákazníkovi bylo bez jeho zavinění neoprávněně účtováno nesprávné jízdné, bude mu při dalším použití aplikace ve stejné oblasti vrácen rozdíl do správného jízdného. Společnost FAIRTIQ nebo příslušná dopravní síť či partnerská společnost nejsou povinny vracet jízdné nebo jeho část, pokud zákazník včas nezahájí proces ukončení jízdy nebo jej neprovede vůbec.

V případě chybné komunikace a/nebo účtování nesprávné částky jízdného je společnost FAIRTIQ oprávněna opravit chybně oznámené a/nebo účtované jízdné do 12 měsíců od data cesty a případně zákazníkovi doučtovat rozdíl. Zákazník bude o opravě včas informován.

K. Výpočet a optimalizace ceny

Tam, kde to dovolují tarifní podmínky platné pro danou cestu, slučuje společnost FAIRTIQ jízdenky účtované za jednotlivé cesty do levnějších kombinací jízdenuk, avšak pouze za předpokladu, že zákazník používá aplikaci se stejným registrovaným číslem mobilního telefonu a stejnými osobními údaji pro všechna daná období. Společnost FAIRTIQ nezaručuje, že zákazníkovi bude vždy účtována nejlevnější možná kombinace jízdenuk.

K cenové optimalizaci dochází vždy pouze v rámci jednoho a téhož platebního profilu anebo platebního prostředku. Optimalizace cen neprobíhá napříč platebními profily (např. soukromým a pracovním) a platebními prostředky.

Z důvodu optimalizace ceny nelze celkovou cenu ani jednotlivé jízdenky účtované za cestu se spolucestujícími dodatečně rozdělit na jednotlivé cestující.

Jak funguje cenová optimalizace, můžete zjistit na adrese <https://support.fairtiq.com/hc/cs> → Cena jízdy → Nejlepší dostupná cena.

L. Registrace předplatních jízdenuk

Pokud má zákazník platnou osobní předplatní jízdenku na určitou zónu, týdenní/měsíční/roční jízdenku nebo časovou jízdenku (dále jen „předplatní jízdenka“), má možnost registrovat do aplikace příslušné zóny, v nichž zónová jízdenka platí (dále jen „registrace“). Pokud zákazník provede zahájení jízdy ve



stanici v rámci takové zóny a poté uskuteční cestu mimo tuto zónu, nebudou mu registrované zóny účtovány. Pokud zahájí jízdu mimo registrované zóny a jeho cesta povede přes některou z registrovaných zón nebo v ní bude končit, nebude mu jízdné v dané zóně účtováno. Společnost FAIRTIQ nemůže zaručit, že do aplikace bude možné registrovat všechny existující zónové předplatní jízdenky.

Při kontrole ze strany revizora je vždy nutno předložit příslušnou předplatní jízdenku pro registrované zóny. Zákazník se musí před každou jízdou ujistit, že u sebe má příslušnou předplatní jízdenku a že má předplatné pro registrované zóny, které jsou platné pro daného zákazníka. Pokud je předplatní jízdenka zaregistrována, je zákazník na žádost společnosti FAIRTIQ povinen poskytnout společnosti FAIRTIQ fotografii nebo kopii daného dokumentu jako důkaz.

Registrované zóny se zobrazují na jízdence a při případné revizi jsou kontrolovány. Pokud byly do aplikace registrovány zóny, pro které zákazník nemá platnou zónovou předplatní jízdenku, jedná se o jízdu bez platné jízdenky nebo o jízdu s částečně platnou jízdenkou.

IV. Promo akce a kampaně

Promo akce a kampaně jsou časově a místně omezené a mohou podléhat zvláštním podmínkám. Zákazník si nemůže nárokovat účast v promo akcích a kampaních týkající se produktů a služeb společnosti FAIRTIQ.

V. Osobní údaje

Osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s Informacemi o zpracování osobních údajů souvisejících s aplikací uvedenými v Informacích o zpracování [osobních údajů](#).

Pokud zákazník v posledních 12 měsících absolvoval cestu s aplikací a chce uplatnit právo na výmaz, musí se nejprve vzdát práva na reklamaci ve vztahu k dané cestě.

Podrobnosti o uplatnění práv subjektu údajů naleznete ve zmíněných Informacích o zpracování [osobních údajů](#).

VI. Změny tarifů a obchodních podmínek

Společnost FAIRTIQ má právo kdykoli změnit informace obsažené v žádosti.

Společnost FAIRTIQ může tyto VOP kdykoli změnit. Změny tarifů a přepravních podmínek se řídí pravidly partnerských společností/sdružení a společnosti Direct Transport Switzerland.

Společnost FAIRTIQ, partnerské společnosti nebo partnerské přepravní společnosti mohou kdykoli změnit přepravní podmínky a ceny jízdného. Jakákoli změna těchto VOP nabývá účinnosti, jakmile je zákazníci přijmou v rámci aktualizace aplikace nebo jiným způsobem. Používání aplikace zákazníky je podmíněno přijetím aktuálního znění těchto VOP.

Změny přepravních podmínek a tarifů jsou platné i bez souhlasu zákazníka, pokud představují řádná ustanovení, která spadají do odpovědnosti partnerských společností nebo společnosti Direct Transport Switzerland.

VII. Rozhodné právo a soudní příslušnost

Smluvní vztah mezi společností FAIRTIQ a zákazníkem se řídí výhradně švýcarským právem.

Použití mezinárodních úmluv, včetně Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží ze dne 11. dubna 1980 (CISG), je vyloučeno. Zákonná ustanovení omezující volbu rozhodného práva a použitelnost mandatorních ustanovení, zejména té země, v níž má zákazník jako spotřebitel trvalé bydliště, tímto nejsou dotčena.

Jediným místem soudní příslušnosti pro případné spory mezi společností FAIRTIQ a zákazníkem, v relevantních případech, je Bern (Švýcarsko).

Pro spory týkající se přepravní smlouvy je příslušným místem soud uvedený v přepravní smlouvě. Povinné právní jurisdikce zůstávají vyhrazeny.

V případě rozporů mezi německou jazykovou verzí a překladem těchto VOP má přednost německá jazyková verze.



VIII. Spotřebitelská arbitráž a ochrana práv cestujících

Společnost FAIRTIQ není ochotna ani povinna účastnit se řízení o řešení sporů před spotřebitelskou arbitráží.

Za ochranu práv cestujících odpovídá výhradně přepravní společnost poskytující přepravní služby.

IX. Dotazy a pomoc, zákaznický servis společnosti FAIRTIQ

Máte-li v souvislosti s aplikací jakýkoli dotaz, obraťte se na kontaktní místa na adrese <https://fairtiq.com/cs/> nebo na zákaznický servis, případně použijte kontaktní formulář v aplikaci nebo zašlete e-mail na adresu email feedback@fairtiq.com.

X. Doložka o oddělitelnosti

Pokud by jedno nebo více ustanovení těchto VOP bylo nebo se stalo právně neplatným, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Neplatné ustanovení bude co nejdříve nahrazeno jiným ustanovením, které se co nejvíce blíží obsahu právně neplatného ustanovení.

XI. Upozornění na možnosti najít a opravit chyby v zadaných údajích

Chyby v údajích zadaných do aplikace můžete opravit sami v příslušných položkách menu aplikace ještě před nákupem jízdenky. Stisknutím tlačítka „Check-In“ (zahájení jízdy) jste provedli závazný nákup a chyby v zadaných údajích již nelze dodatečně opravovat.

XII. Dostupnost VOP a možnost jejich stažení

Aktuální verzi VOP můžete najít a vytisknout na adrese: <https://fairtiq.com/cs/vop>

FAIRTIQ Ltd.

Aarberggasse 29

3011 Bern

Švýcarsko

CEO: Dr. Gian-Mattia Schucan, Anne Mellano

UID: CHE-370.720.489

feedback@fairtiq.com

