

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	3
D. Výpověď smlouvy a blokace používání	3
E. Odpovědnost	3
III. Elektronické jízdenky	4
A. Nabídka elektronických jízdenek	4
1. Dostupné jízdenky	4
2. Elektronické jízdenky pro ostatní cestující, psy a jízdní kola	4
B. Nepřenositelnost elektronických jízdenek	4
C. Požadavky na nákup elektronických jízdenek	4
D. Odpovědnost za technické parametry	5
E. Způsob platby a úhrada služeb	6
F. Platnost elektronické jízdenky	6
1. Tarif	6
2. Zvláštní podmínky pro elektronické jízdenky	6
3. Zahájení a ukončení jízdy	7
4. Smart stop	8
G. Kontrola elektronických jízdenek	8
1. Registrace elektronických jízdenek	8
2. Kontrola	9
H. Pokuta účtovaná cestujícím bez jízdenky	9
I. Vyloučení změny, výměny a práva na storno	9
J. Náhrada nesprávně účtovaného jízdného	9
K. Výpočet a optimalizace ceny	10
L. Registrace předplatních jízdenek	10
IV. Promo akce a kampaně	10
V. Osobní údaje	11
VI. Změny tarifů a obchodních podmínek	11
VII. Rozhodné právo a soudní příslušnost	11
VIII. Alternativní řešení sporů a záruka práv cestujících	11
IX. Dotazy a pomoc, zákaznický servis společnosti FAIRTIQ	12
X. Doložka o oddělitelnosti	12
XI. Upozornění na možnosti najít a opravit chyby v zadaných údajích	12
XII. Dostupnost VOP a možnost jejich stažení	12

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 společnostmi Fairtiq AG (dále jen „FAIRTIQ“) nebo některým z jejích partnerů. Aplikace podporuje zákazníka a případné spolucestující při nákupu elektronických jízdenek, přičemž společnost FAIRTIQ nevystupuje 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. Tyto Všeobecné obchodní podmínky platí, když je aplikace používána, bez ohledu na oblast platnosti.

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. Aplikace je distribuována prostřednictvím Google Play a Apple App Store („App Store“). Používání služby/aplikace FAIRTIQ zákazníci se řídí těmito VOP. Vztah zákazníků k obchodu se řídí podmínkami App Storu. V případě konfliktu se podmínky App Storu použijí pouze vůči App Storu.

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.

Aplikace nebo jednotlivé funkce mohou být podle uvážení společnosti FAIRTIQ bez udání důvodu změněny, omezeny nebo ukončeny. Předchozí oznámení bude poskytnuto, pokud to bude rozumně možné; v naléhavých případech bez zbytečného odkladu následně. Povinná zákonná práva, zejména vrácení zůstatku a práva zákazníků, nejsou dotčena.

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 může kdykoli vypovědět licenční smlouvu uzavřenou se zákazníkem a/nebo 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.

Podvodní nebo zneužívající zákazníci mohou být zařazeni do registru za účelem předcházení dalším podvodům či zneužití a uplatnění právních nároků.

E. Odpovědnost

Společnost FAIRTIQ a její partneři mají právo kdykoli změnit informace obsažené v aplikaci. Zákazníci používají aplikaci výhradně na vlastní riziko, v mezích objektivních technických a praktických možností. Zákazníci jsou především odpovědní za zajištění ochrany svých mobilních telefonů před neoprávněným přístupem.

Jakákoli odpovědnost společnosti FAIRTIQ nebo jejích partnerů v souvislosti s obsahem, funkcí 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.

Zákazníci jsou povinni mít za všech okolností platnou jízdenku v souladu s platnými přepravními podmínkami. Pokud není možné zahájit jízdu prostřednictvím aplikace, musí si zákazníci zakoupit platnou jízdenku prostřednictvím jiné prodejní platformy. V případě poruchy nebo chyby vzniklé po zahájení jízdy, která brání správnému používání aplikace, si musí zákazníci bezodkladně zajistit platnou jízdenku alternativním způsobem a kontaktovat zákaznický servis FAIRTIQ pro objasnění situace.

III. Elektronické jízdenky

A. Nabídka elektronických jízdenek

1. Dostupné jízdenky

Aplikaci lze použít k nákupu jízdenek v souladu s oblastí použití uvedenou na <https://fairtiq.com/cs/> → Cestující → Oblast platnosti. 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 (např. nárok na snížené jízdné).

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. Pokud spolucestující přeruší svou cestu před nebo po zákazníkovi, nebude to při výpočtu a vyúčtování cesty a jízdného zohledněno.

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 senzorům 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 zákaznickovým zařízením.

Přihlášení a odhlášení nelze provést bez datového připojení a bez možnosti určit polohu s vysokou přesností. Pokud není možné zahájit jízdu z důvodu neexistujícího datového připojení nebo z jiných technických příčin, musí si zákazník zakoupit jízdenku jiným způsobem (viz kapitola II. E. Odpovědnost).

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 vratek 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

Pokud není v těchto VOP uvedeno jinak, platí pro jízdenky zakoupené prostřednictvím aplikace přepravní podmínky platné pro použité trasy a smluvní podmínky poskytovatelů 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 okamžiku 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 čarového 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 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 ztížená možnost určení polohy, je zahájení jízdy nutné 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.

Zákazníci jsou povinni zahájit proces check-outu včas, v rámci svých technických a praktických možností. Check-out musí být zahájen bezprostředně po vystoupení z dopravního prostředku, po opuštění sektoru se vstupní povinností jízdenky ve stanici nebo při dosažení hranice oblasti platnosti (viz <https://fairtiq.com/cs/> → Cestující → Oblast platnosti). Check-out není nutný při čekání na přípoj ve stejné oblasti platnosti. Platnost jízdenek končí v okamžiku zahájení check-outu, a to přejetím příslušného tlačítka v aplikaci nebo funkcí „Smart Stop“ (viz kapitola III.F.4. [Smart Stop](#)).

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, nezbavuje 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 odkaz 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 kopii 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 jízdenek 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, písmo 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. Zákazníci a spolucestující bez platné jízdenky musí uhradit pokutu v souladu s platnými přepravními podmínkami a právními předpisy.

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 naúčtovala nesprávné jízdné, musí tuto skutečnost nahlásit příslušnému zákaznickému servisu **do 12 měsíců od data uskutečněné 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. Pokud kredity nebudou uplatněny v plné výši v rámci aktuálního měsíce, bude zbývající částka automaticky vrácena zákazníkovi na konci daného měsíce.

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 doúčtovat rozdíl. Zákazník bude o opravě informován nejméně 48 hodin předtím, než vstoupí v platnost.

K. Výpočet a optimalizace ceny

Pokud to dovolují příslušné tarifní/přepravní předpisy a je to technicky proveditelné, FAIRTIQ kombinuje účtované jednotlivé jízdenky do výhodnějších kombinací, a to pouze v rozsahu povoleném tarifními předpisy platnými pro danou cestu. To platí pouze za podmínky, že zákazníci používají aplikaci ve všech dotčených obdobích se stejným registrovaným zákaznickým profilem. FAIRTIQ nemůže zaručit, že bude vždy účtována nejlevnější možná kombinace jízdenek.

Cenová optimalizace se vztahuje pouze na jeden a tentýž platební profil / tentýž platební prostředek. Nepoužije se napříč různými profilem (např. soukromý a pracovní) ani mezi různými platebními prostředky a neplatí pro současný nákup více jízdenek pro spolucestující.

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 jízdenek

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.

Možnost přidání předplatní jízdenky podléhá omezením specifickým pro daný region.

IV. Promo akce a kampaně

Promo akce jsou omezeny časově i prostorově a podléhají zvláštním podmínkám. Zákazníci nemají automaticky nárok na výhody těchto promo akcí týkajících se produktů a služeb společnosti FAIRTIQ pouze na základě používání aplikace.

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 může kdykoli změnit informace obsažené v aplikaci i tyto VOP. Změny budou Zákazníkovi oznámeny vhodným způsobem (např. upozornění v aplikaci, poznámka k aktualizaci nebo e-mail) a nabudou účinnosti teprve poté, co Zákazník novou verzí odsouhlasí. Používání aplikace je vždy podmíněno souhlasem s nejnovější verzí těchto VOP.

Změny tarifních, přepravních či jiných podmínek specifických pro danou aplikaci nebo službu (souhrnně „Externí podmínky“) stanovují výlučně příslušné subjekty (např. dopravci, síťové/oborové organizace, provozovatelé, objednatelé, platformy, orgány veřejné moci či jiné normotvorné entity) podle svých pravidel. Tyto změny probíhají nezávisle na těchto VOP, nejsou v dispozici FAIRTIQ a stávají se účinnými bez dalšího souhlasu Zákazníka vůči FAIRTIQ. FAIRTIQ takový souhlas nezajišťuje a nepřebírá odpovědnost za obsah, platnost ani nabytí účinnosti Externích podmínek.

VII. Rozhodné právo a soudní příslušnost

Povinná zákonná ustanovení vztahující se k rozhodnému právu a soudní příslušnosti v zemi, ve které mají zákazníci jako spotřebitelé své obvyklé bydliště, mají v případě použití přednost.

Ve všech ostatních ohledech se smluvní vztah se společností FAIRTIQ řídí švýcarským právem. Použití mezinárodních smluv, včetně Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží z 11. dubna 1980 (CISG), je vyloučeno.

Není-li závaznými právními předpisy stanoveno jinak, je výlučným místem příslušnosti pro spory se společností FAIRTIQ Bern (Švýcarsko). V případě sporů souvisejících se smlouvou o přepravě se soudní příslušnost určuje podle této smlouvy o přepravě.

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

VIII. Alternativní řešení sporů a záruka práv cestujících

Spotřebitelé mohou mít podle platných předpisů na ochranu spotřebitele právo využít orgány pro alternativní řešení sporů („ADR“) k mimosoudnímu řešení sporů. Společnost FAIRTIQ obecně není povinna se účastnit řízení ADR a dobrovolně se k tomu nezavazuje, s výjimkou případů, kdy je účast vyžadována závaznými právními předpisy nebo je výslovně stanovena.

V některých jurisdikcích se mohou uplatňovat specifické povinnosti týkající se ADR (např. ve Francii). Zákazníci najdou informace specifické pro jednotlivé země, včetně příslušného orgánu ADR a kontaktních údajů, ve článku:

<https://support.fairtiq.com/hc/cs/articles/29560233906834>

Toto uspořádání zajišťuje, že práva spotřebitelů podle vnitrostátních právních předpisů jsou respektována, a současně poskytuje centrální a aktuální zdroj informací o ADR pro všechny regiony, ve kterých je aplikace FAIRTIQ dostupná.

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 feedback@fairtiq.com.

Adresa je uvedena na konci těchto Všeobecných obchodních podmínek.

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 nejrychleji 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

Verze 4.7. Poslední aktualizace: listopad 2025