

# Všeobecné obchodné podmienky (VOP)

pre používanie aplikácie FAIRTIQ („aplikácia“) a nákup elektronických cestovných lístkov. Nasledujúce VOP sa vzťahujú na všetky elektronické cestovné lístky objednané prostredníctvom aplikácie.

## Obsah

<b>I. Ustanovenia, ktoré sa majú uplatňovať</b>	<b>2</b>
<b>II. Aplikácia FAIRTIQ</b>	<b>2</b>
A. Funkcie a stiahnutie aplikácie	2
B. Používanie aplikácie	2
C. Licencia	3
D. Ukončenie a blokovanie používania	3
E. Zodpovednosť	3
<b>III. Elektronické cestovné lístky</b>	<b>4</b>
A. Rozsah elektronických lístkov	4
1. Dostupné cestovné lístky	4
2. Elektronické lístky pre ďalších cestujúcich, psov a bicykle	4
B. Neprevoditeľnosť elektronických cestovných lístkov	4
C. Predpoklady na nákup elektronických lístkov	4
D. Záruka technických predpokladov	5
E. Spôsob platby a úhrada služieb	6
F. Platnosť elektronických cestovných lístkov	6
1. Cestovné	6
2. Osobitné podmienky pre elektronické cestovné lístky	6
3. Nastúpenie a vystúpenie	7
4. Smart Stop	8
G. Kontrola elektronických cestovných lístkov	8
1. Registrácia elektronických cestovných lístkov	8
2. Kontrola	8
H. Pokuty pre cestujúcich bez cestovných lístkov	9
I. Žiadna zmena, výmena ani vrátenie peňazí, žiadne právo na odstúpenie od zmluvy	9
J. Úprava nesprávneho cestovného	9
K. Výpočet a optimalizácia ceny	10
L. Registrácia predplatného	10
<b>IV. Propagačné akcie</b>	<b>10</b>
<b>V. Osobné údaje</b>	<b>10</b>
<b>VI. Zmeny cestovného a VOP</b>	<b>11</b>
<b>VII. Príslušné právo a miesto jurisdikcie</b>	<b>11</b>
<b>VIII. Alternatívne riešenie sporov (ADR) a záruka práv cestujúcich</b>	<b>11</b>
<b>IX. Otázky a pomoc, zákaznícka podpora FAIRTIQ</b>	<b>12</b>
<b>X. Doložka o oddeliteľnosti</b>	<b>12</b>
<b>XI. Poznámka o povinnosti informovať o možnosti zistenia a opravy chýb pri zadávaní údajov</b>	<b>12</b>
<b>XII. Dostupnosť a stiahnutie VOP</b>	<b>12</b>

## I. Ustanovenia, ktoré sa majú uplatňovať

Aplikácia umožňuje nákup elektronických cestovných lístkov zúčastnených tarifných zväzov, dopravných spoločností, zúčastnených sietí („partnerské zväzy“) a cestovných lístkov na cesty medzi komunitami podľa kapitoly [III. Elektronické cestovné lístky A. Rozsah elektronických cestovných lístkov](#). Tieto VOP upravujú vzťahy medzi používateľmi aplikácie alebo vlastníkmi elektronických cestovných lístkov („zákazníci“) a spoločnosťou Fairtiq Ltd. („FAIRTIQ“) alebo partnerom. Aplikácia pomáha zákazníkom a ostatným cestujúcim pri nákupe elektronických cestovných lístkov, ale FAIRTIQ nevystupuje ako predajca. Zmluva o preprave sa uzatvára medzi partnerskou dopravnou spoločnosťou alebo tarifným združením („partner“, pozri <https://fairtiq.com/> → Cestovanie s FAIRTIQ → Platnosť) FAIRTIQ a zákazníkmi. Tieto VOP sa uplatňujú vždy, keď sa používa aplikácia, bez ohľadu na oblasť platnosti.

Na prepravu cestujúcich, psov alebo bicyklov s elektronickými lístkami zakúpenými prostredníctvom aplikácie sa vzťahujú tarifné podmienky, prepravné podmienky a VOP príslušných spojení / našich partnerov. Tieto tarifné podmienky nájdete u príslušných dopravných spoločností a v jednotlivých prípadoch na nasledujúcom odkaze (k dispozícii len v príslušnom národnom jazyku dopravnej spoločnosti):

[https://fairtiq.com/docs/fairtiq-gtc\\_partner-conditions.pdf](https://fairtiq.com/docs/fairtiq-gtc_partner-conditions.pdf)

## II. Aplikácia FAIRTIQ

### A. Funkcie a stiahnutie aplikácie

Aplikácia umožňuje zákazníkom zakúpiť elektronické cestovné lístky prostredníctvom procesu odbavenia pred vstupom a procesu odhlásenia po opustení dopravného prostriedku, resp. oblasti, kde je cestovný lístok povinný. Trasa zákazníkov bude sledovaná a aplikácia vypočíta príslušné cestovné po odhlásení. Aplikácia je distribuovaná prostredníctvom Google Play a Apple App Store („obchod s aplikáciami“). Používanie služby/aplikácie FAIRTIQ zákazníkmi sa riadi týmito VOP. Vzťah zákazníkov s obchodom sa riadi podmienkami obchodu s aplikáciami. V prípade rozporu sa podmienky obchodu s aplikáciami uplatňujú iba vo vzťahu k obchodu s aplikáciami.

### B. Používanie aplikácie

Na riadne používanie aplikácie si zákazníci musia stiahnuť aplikáciu, nainštalovať ju do svojho mobilného telefónu a pred prvým nákupom elektronických cestovných lístkov sa zaregistrovať zadávaním nasledujúcich údajov: platné číslo mobilného telefónu; platný spôsob platby (pozri kapitolu [III E. Spôsob platby](#) a úhrada služieb); možné špecifikácie o zvolenej tarife (napr.<sup>1</sup> alebo 2. trieda, možné ďalšie zľavy); osobné údaje: meno a priezvisko, dátum narodenia (platí aj pre spolucestujúcich, pozri kapitolu [III A 2. Elektronické lístky pre ostatných spolucestujúcich, psov a bicykle](#)); e-mailová adresa na vytvorenie účtu a/alebo zaslanie potvrdenia (povinné v závislosti od oblasti použitia / zvoleného spôsobu prihlásenia); špecifikácia, či zákazníci majú predplatné osobnej zóny alebo nárok na zľavy (pozri kapitolu [III L Registrácia predplatného](#)).

Informácie o zákazníkoch uchováva spoločnosť FAIRTIQ. Získané informácie môžu byť sprístupnené subdodávateľom a tretím stranám, ak sa to ukáže ako nevyhnutné pre používanie alebo vývoj aplikácie. Tieto strany sú predovšetkým zmluvnými partnermi spoločnosti FAIRTIQ, ktorí sú zodpovední za vývoj, prevádzku a aktualizáciu aplikácie, poskytovateľov platobných služieb, partnerov a akademické inštitúcie. Spoločnosť FAIRTIQ

dodržiava platné právne predpisy o ochrane údajov (pozri kapitolu [V Osobné údaje](#)). Podrobnosti sú k dispozícii v [oznámení o ochrane osobných údajov](#).

Z bezpečnostných dôvodov sa platobné údaje registrujú iba u poskytovateľa platobných služieb a nie v mobilnom telefóne zákazníka. Registrácia platobnej metódy sa takisto spracúva priamo platobným partnerom spoločnosti FAIRTIQ bez účasti spoločnosti FAIRTIQ. Ak je platobný prostriedok zablokovaný (platobná karta), nebude možné prostredníctvom aplikácie nakupovať elektronické cestovné lístky s príslušným platobným prostriedkom.

Používateľský účet v aplikácii je osobný a nesmie sa zdieľať s inými osobami ani na ne prenášať.

Aplikácia alebo jednotlivé funkcie môžu byť podľa uváženia spoločnosti FAIRTIQ a bez uvedenia dôvodov upravené, obmedzené alebo zrušené. Vopred bude poskytnuté oznámenie, ak to bude primerane možné; v naliehavých prípadoch bez zbytočného odkladu. Povinné zákonné práva, najmä vrátenie zostatku a práva zákazníkov, zostávajú nedotknuté.

### **C. Licencia**

Vo vzťahu k zákazníkom zostávajú všetky práva k aplikácii spoločnosti FAIRTIQ.

Pri registrácii zákazníkov im spoločnosť FAIRTIQ udeľuje licenciu na používanie aplikácie a funkcií, ktoré ponúka, v súlade s jej účelom (poskytované služby). Akákoľvek licencia na samotný softvér je výslovne vylúčená. Kopírovanie alebo zasielanie sublicencií alebo iných práv k aplikácii tretím stranám je zakázané. Obsah aplikácie ani jej základný materiál, ktorý tvorí časti alebo prvky obsahu, nesmie byť upravovaný, menený, prispôsobovaný, rozkladaný ani upravovaný.

### **D. Ukončenie a blokovanie používania**

Spoločnosť FAIRTIQ môže kedykoľvek ukončiť licenčnú zmluvu uzavretú so zákazními a/alebo stiahnuť aplikáciu z trhu.

Spoločnosť FAIRTIQ si najmä vyhradzuje právo zablokovať určitým zákazníkom používanie aplikácie (napr. v prípade náznakov zneužívania). Spoločnosť FAIRTIQ a jej partneri si vyhradzujú právo zablokovať používateľom všetky riešenia na prihlasovanie/odhlasovanie prevádzkované spoločnosťou FAIRTIQ, ak existujú náznaky zneužitia v ktoromkoľvek z riešení prevádzkovaných spoločnosťou FAIRTIQ.

Podvodní/zneužívajúci zákazníci môžu byť zapísaní do registra s cieľom zabrániť ďalším podvodom alebo zneužívaniu a vymáhať právne nároky.

### **E. Zodpovednosť**

Spoločnosť FAIRTIQ a jej partneri sú oprávnení kedykoľvek vykonávať zmeny informácií obsiahnutých v aplikácii.

Používanie aplikácie je na vlastné riziko zákazníkov, v rámci objektívnych technických a praktických možností. Zákazníci sú najmä zodpovední za zabezpečenie ochrany svojich mobilných telefónov pred neoprávneným prístupom.

Akákoľvek zodpovednosť spoločnosti FAIRTIQ alebo partnerov za obsah, funkčnosť a používanie aplikácie, vrátane zodpovednosti za škodlivý softvér, je vylúčená v rámci limitov stanovených zákonom.

Spoločnosť FAIRTIQ a jej partneri sa zriekajú zodpovednosti za akúkoľvek stratu alebo škodu, ktorá vznikla v prípade, že aplikácia nefunguje správne alebo nie je možné zakúpiť elektronické cestovné lístky z technických dôvodov.

**Zákazníci sú zodpovední za to, aby mali vždy platný lístok v súlade s platnými predpismi o cestovnom. Ak nie je možné odbaviť sa prostredníctvom aplikácie, zákazníci musia zakúpiť platný lístok prostredníctvom iného predajného kanála. V prípade poruchy alebo chyby po odbavení, ktorá bráni správne používaniu aplikácie, musia zákazníci okamžite zabezpečiť platný lístok prostredníctvom alternatívneho kanála a odporúča sa, aby kontaktovali zákaznicky servis FAIRTIQ s cieľom objasniť situáciu.**

### III. Elektronické cestovné lístky

#### A. Rozsah elektronických lístkov

##### 1. Dostupné cestovné lístky

V závislosti od oblasti použitia (pozri <https://fairtiq.com/en/> → Travel with FAIRTIQ → Area of validity) je možné prostredníctvom aplikácie zakúpiť elektronické cestovné lístky. Cestovné lístky na cesty mimo oblasti platnosti nie je možné zakúpiť prostredníctvom aplikácie; pred začatím takejto cesty je potrebné zakúpiť platné cestovné lístky iným spôsobom.

Podrobnosti o dostupných cestovných lístkoch sú k dispozícii na <https://fairtiq.com/>.

Všetky elektronické cestovné lístky sú platné od momentu registrácie. Nie je možné zakúpiť cestovné lístky platné na neskorší dátum.

##### 2. Elektronické lístky pre ďalších cestujúcich, psov a bicykle

Spoločnosť FAIRTIQ si vyhradzuje právo umožniť cestujúcim používať aplikáciu na nákup elektronických cestovných lístkov pre psov alebo bicykle alebo pre viac ako jedného cestujúceho („spolucestujúci“) na jednu cestu a jedno mobilné zariadenie. Na túto funkciu ani na to, aby spoločnosť FAIRTIQ pri nákupe viacerých cestovných lístkov účtovala najlacnejšiu kombináciu cestovných lístkov, neexistuje žiadny nárok.

Zákazníci sú zodpovední za to, aby ich spolucestujúci dodržiavali cestovné poriadky a tieto VOP. Pred zakúpením elektronických lístkov pre spolucestujúcich sa zákazníci musia uistiť, že spolucestujúci boli informovaní o spracovaní ich osobných údajov a príslušnom [oznámení o ochrane osobných údajov](#) v rámci používania aplikácie, že boli správne zaregistrovaní v aplikácii a že nákup príslušných lístkov je povolený v súlade s cestovným poriadkom (napr. nárok na zníženú cenu).

Zákazníkom a spolucestujúcim sa účtuje rovnaká cesta. Check-in a check-out sa vzťahujú súčasne na zákazníkov a všetkých spolucestujúcich. Ak spolucestujúci prerušia svoju cestu pred alebo po zákazníkoch, nebude sa to zohľadňovať pri výpočte a fakturácii cesty a cestovného.

#### B. Neprevoditeľnosť elektronických cestovných lístkov

Elektronické cestovné lístky sú osobné, neprenosné a nemožno ich poslať na iný mobilný telefón. Zákazníci nesmú poskytovať svoje mobilné telefóny tretím osobám na prepravu s elektronickými cestovnými lístkami, s výnimkou spolucestujúcich.

#### C. Predpoklady na nákup elektronických lístkov

Na nákup elektronických lístkov musia zákazníci spĺňať nasledujúce podmienky:

1. Musí mať k dispozícii platný spôsob platby (pozri kapitolu [III. E. Spôsob platby a úhrada služieb](#)).
2. Musí mať stiahnutú a nainštalovanú aplikáciu v mobilnom telefóne a dokončenú registráciu.

3. Mobilný telefón používaný zákazníkmi musí mať operačný systém Android (Google) alebo iOS (Apple) bez „Jailbreak“ a aktivovanú, funkčnú SIM kartu, ktorá zabezpečuje príjem mobilných dát prostredníctvom mobilnej telefónnej siete. Minimálna verzia operačného systému potrebná na spustenie aplikácie je zobrazená v účte FAIRTIQ v [Apple App Store](#) (pre iPhone), [Google Play Store](#) (pre mobilné telefóny Android) alebo v centre pomoci FAIRTIQ ([support.fairtiq.com](https://support.fairtiq.com) → [Registrácia a účet](#) → [Používanie FAIRTIQ: Požiadavky](#)).
4. Okrem toho musia byť na mobilnom telefóne aktivované lokalizačné služby (vysoká presnosť) aspoň od prihlásenia až do ukončenia procesu odhlásenia. FAIRTIQ alebo partneri sa zriekajú akejkoľvek zodpovednosti za náklady na mobilné pripojenie vyplývajúce z používania aplikácie.
5. Musí mať aktivovaný prístup aplikácie k pohybovým senzorum zabudovaným v mobilnom telefóne a musí mať povolené zasielanie správ prostredníctvom aplikácie (push notifikácie).
6. Ak si zákazníci želajú po použití aplikácie dostať potvrdenie o ceste, musia poskytnúť platnú e-mailovú adresu. V závislosti od oblasti použitia je uvedenie e-mailovej adresy povinné.
7. Spoločnosť FAIRTIQ má právo účtovať minulé cesty, ktoré ešte neboli zaplatené, prostredníctvom platobnej metódy uvedenej zákazníkmi. Ak spoločnosť FAIRTIQ nemôže účtovať minulé cesty, používanie aplikácie FAIRTIQ bude pre príslušných zákazníkov zablokované. Blokovanie bude zrušené až po zaplatení dlžných súm platnou platobnou metódou. V prípade blokovania zostáva povinnosť zákazníkov uhradiť náklady za minulé cesty, ktoré ešte neboli zaplatené.
8. Spoločnosť FAIRTIQ si vyhradzuje právo zablokovať zákazníkov najmä na základe podozrenia zo zneužitia. Zákazníci môžu byť zablokovaní bez predchádzajúceho upozornenia.
9. Pri používaní funkcie nákupu viacerých cestovných lístkov sa spolucestujúci musia uistiť, že držiteľ mobilného telefónu, na ktorom sú elektronické cestovné lístky k dispozícii, spĺňa všetky požiadavky na nákup elektronických cestovných lístkov.
10. Ak zákazníci nedodržia tieto VOP, nemajú právo používať aplikáciu. To isté platí pre všetkých spolucestujúcich.

#### D. Záruka technických predpokladov

Zákazníci sú výlučne zodpovední za kapacitu svojho smartfónu, zaručenie technických nastavení a správnu funkčnosť zariadenia (vrátane prístupu k sieti a napájaniu).

Zákazníci sú zodpovední za funkčné dátové pripojenie a aktivované lokalizačné služby počas procesu odbavenia a vystúpenia, ako aj počas trvania cesty, a musia zaručiť dostatočné napájanie počas celej cesty.

**Aktivácia režimu úspory energie nie je povolená, pretože to môže negatívne ovplyvniť presnosť lokalizácie zhromažďovanej zariadením zákazníkov.**

Procesy odbavenia a odhlásenia je možné vykonať len v prípade, ak je k dispozícii dátové pripojenie a ak je možné určiť polohu s vysokou presnosťou. V prípade, že proces odbavenia nefunguje z dôvodu chýbajúceho pripojenia alebo iných technických problémov, zákazníci si musia zakúpiť lístky iným spôsobom (pozri kapitolu [II.E. Zodpovednosť](#)).

## **E. Spôsob platby a úhrada služieb**

Zákazníci musia zabezpečiť, aby zvolené spôsoby platby mali dostatočný limit na zaplatenie ich nákupov a aby nedošlo k zablokovaniu spôsobu platby. V závislosti od oblasti použitia sú platné rôzne spôsoby platby.

Spravidla sa pripíše platobná metóda, ktorá bola zvolená a aktívna na konci poslednej cesty v danom dni, a tá je rozhodujúca pre optimalizáciu ceny (pozri kapitolu [III.K. Výpočet a optimalizácia ceny](#)).

Ak zákazníci uložili viacero spôsobov platby, FAIRTIQ má právo uhradiť nákupy sekundárnym spôsobom platby, ak nákupy nemožno účtovať primárnym spôsobom platby.

Spoločnosť FAIRTIQ má právo vylúčiť zákazníkov z používania jednotlivých platobných prostriedkov. Podrobnosti nájdete na stránke <https://support.fairtiq.com/hc/sk> → [platba](#) → [akceptované platobné prostriedky](#).

Zákazníci sú povinní uhradiť spoločnosti FAIRTIQ cestovné poplatky vzniknuté za spolucestujúcich.

Účtovanie služieb, ako aj vrátenie peňazí v prípade nesprávneho výpočtu cesty a ceny na platobný prostriedok zákazníka sa uskutočňuje v nepravidelných intervaloch, pričom sa spravidla účtuje alebo vráti viacero služieb a vrátení peňazí v balíkoch. K tomu môže dôjsť s časovým oneskorením až 30 dní po spotrebovaní služby alebo oznámení a uznaní nesprávne účtovaných ciest.

Ak zákazníci používajú „PayPal“ ako platobný prostriedok pre cesty v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru, spoločnosť FAIRTIQ Deutschland GmbH, Kopernikusstrasse 35, 10243 Berlín, Nemecko, bude pôsobiť ako sprostredkovateľ predaja cestovných lístkov a platieb namiesto spoločnosti FAIRTIQ Ltd., Aarberggasse 29, 3011 Bern, Švajčiarsko. Táto výnimka sa nevzťahuje na cesty v blízkosti švajčiarskej hranice v rámci oblasti platnosti cestovného lístka GA mimo Švajčiarska ani na cesty v Lichtenštajnsku.

## **F. Platnosť elektronických cestovných lístkov**

### **1. Cestovné**

Pokiaľ nie je v týchto VOP uvedené inak, na cestovné lístky zakúpené prostredníctvom aplikácie sa vzťahujú cestovné podmienky platné pre použité trasy a podmienky poskytovateľov dopravných služieb.

### **2. Osobitné podmienky pre elektronické cestovné lístky**

Elektronické cestovné lístky obsahujú informácie o tarifnej asociácii, stanici odchodu, platnosti cestovných lístkov (dátum a čas), čase a dátume nákupu a type cestovného.

Nie je možné zakúpiť elektronické cestovné lístky platné na neskorší čas alebo dátum. Platnosť začína úspešným dokončením procesu odbavenia (prihlásenia sa na cestu) a končí spustením procesu odhlásenia. Po spustení procesu odhlásenia nie je možné predĺžiť platnosť cestovných lístkov.

Cena cestovných lístkov zakúpených v rámci aplikácie sa zakladá na údajoch o odbavení a vystúpení, získaných údajoch o polohe a príslušných podmienkach cestovného.

Na kontrolu cestovného pred alebo počas cesty sú k dispozícii pomocné prostriedky (napr. automaty na predaj lístkov, webové stránky dopravcov alebo partnerských združení). Ak sa skutočná cesta líši od požiadavky, môžu nastať cenové rozdiely oproti pôvodnému cestovnému.

### 3. Nastúpenie a vystúpenie

Aplikácia funguje na princípe prihlásenia a odhlásenia. Zaznamenávanie údajov o ceste začína otvorením aplikácie. Aktiváciou príslušného prepínača v aplikácii (proces prihlásenia) sa označí poloha a uzavrie sa kúpna zmluva s partnerom. Zmluva je implicitne prijatá v mene partnera poskytnutím cestovného lístka vo forme čiarového kódu v aplikácii. Po deaktivácii prepínača v aplikácii (proces odhlásenia) aplikácia vypočíta trasu cesty a súvisiacu cestovnú sadzbu a účtuje sumu z platobnej metódy. Pre lokalizačné služby aplikácia využíva údaje o polohe poskytované mobilnými telefónmi a nainštalovaným softvérom. Aby bolo zabezpečené správne fungovanie, zákazníci sú povinní aktivovať/prijmú lokalizačné služby s najvyššou presnosťou (aktivované lokalizačné služby [GPS] a Wi-Fi), keď aplikácia po spustení požiadala o toto povolenie. Táto funkcia musí zostať aktivovaná až do dokončenia procesu odhlásenia.

Platnosť začína po dokončení procesu check-in a končí začatím procesu check-out. Koniec cesty je potrebné potvrdiť check-outom.

Osobné údaje sa spracúvajú v súlade s [oznámením o ochrane](#) osobných údajov aplikácie.

**Deaktivácia zariadenia, lokalizačných služieb, prístupu aplikácie k nim a/alebo aktivácia režimu letu počas odbavenia nie sú povolené a môžu mať za následok neplatnosť cestovného lístka.**

**Manipulácia s údajmi poskytnutými aplikácii zariadením je zakázaná.**

Sledovanie údajov o aktivite a polohe končí najneskôr päť minút po dokončení procesu odhlásenia. Oneskorená deaktivácia sledovania je potrebná na prevenciu podvodov a pomáha pri neustálom zlepšovaní varovaní pri odhlásení, čím optimalizuje služby, ktoré FAIRTIQ ponúka svojim zákazníkom. Služby určovania polohy aktivované pri spustení aplikácie musia byť počas prihlásenia a odhlásenia nepretržite aktívne.

**Zákazníci musia dokončiť proces odbavenia na stanici v aplikácii na svojom mobilnom telefóne pred nastúpením do dopravného prostriedku alebo pred vstupom do oblasti, kde sa vyžaduje lístok, to jest na stanici.**

Zákazníci musia zabezpečiť, aby zvolená trieda a prípadne akékoľvek platné povolenie na znížené cestovné zodpovedali nakonfigurovaným nastaveniam a akémukoľvek nároku na zľavnenú cestu. Procesy odbavenia pri nákupe cestovných lístkov, ktoré boli začaté po nastúpení do dopravného prostriedku alebo po vstupe do oblasti, kde je potrebný cestovný lístok, sú neplatné. V tomto prípade sú elektronické cestovné lístky tiež neplatné a zákazníci sa považujú za cestujúcich bez platného cestovného lístka.

Pri nákupe elektronických cestovných lístkov je potrebné počítať s dodatočným časom na nákupný proces v prípade slabého výkonu siete (napr. EDGE, E, GPRS) alebo v oblastiach, kde je lokalizácia obtiažna.

Úspešne dokončený proces odbavenia a tým aj platnosť cestovných lístkov potvrdí aplikácia na displeji mobilného telefónu.

Ak nie je možné uskutočniť odbavenie z technických dôvodov, na mobilnom telefóne sa zobrazí príslušná správa. V takomto prípade si zákazníci musia kúpiť cestovný lístok iným spôsobom. V opačnom prípade sa zákazníci považujú za cestujúcich bez platného cestovného lístka.

Zákazníci sú povinní včas iniciovať proces odhlásenia v rámci svojich technických a praktických možností. Proces odhlásenia musia iniciovať ihneď po vystúpení z dopravného prostriedku, po opustení sektora, pre ktorý je potrebné dokladovať vlastníctvo cestovného lístka

- na stanici, alebo po dosiahnutí hranice oblasti platnosti (pozri <https://fairtiq.com/en/> → Travel with FAIRTIQ → Area of validity). Odhlásenie nie je potrebné, ak čakáte na ďalšie spojenie v rámci tej istej oblasti platnosti. Platnosť cestovných lístkov končí v okamihu, keď je spustený proces odhlásenia, buď potiahnutím príslušného tlačidla v aplikácii, alebo pomocou „Smart Stop“ (pozri kapitolu III.F.4. [Smart Stop](#)).

Ak aplikácia na základe senzorov nainštalovaných v mobilnom telefóne vypočíta, že zákazníci s najväčšou pravdepodobnosťou už necestujú, ale nebol spustený proces odhlásenia, aplikácia zobrazí na mobilnom telefóne varovanie a pripomenie zákazníkovi, že sa možno zabudli odhlásiť. Predpokladom pre zobrazenie varovania je, že zákazníci povolili oznámenia na svojom mobilnom telefóne. Proces odhlásenia zostáva v zodpovednosti zákazníkov. Ak sa varovanie o odhlásení zobrazí v nesprávnom čase alebo sa nezobrazí vôbec, nemá to žiadny vplyv na povinnosť zákazníkov odhlásiť sa včas.

Ak z technických dôvodov nie je možné vykonať check-out po skončení cesty, zákazníci musia okamžite kontaktovať zákaznícku podporu FAIRTIQ a uviesť podrobnú trasu cesty, miesto a čas ukončenia cesty a ID cesty (ak je k dispozícii). To isté platí aj pre všetky ostatné sťažnosti.

Žiadosti o zákaznícky servis je možné podávať priamo prostredníctvom kontaktného formulára v aplikácii (položka menu „Kontakt → Problém s FAIRTIQ“), e-mailom ([feedback@fairtiq.com](mailto:feedback@fairtiq.com)) alebo kontaktným formulárom (<https://fairtiq.ch/en/contact>).

#### 4. Smart Stop

Funkcia „Smart Stop“ umožňuje, aby aplikácia za určitých podmienok automaticky vykonala proces odhlásenia. Túto funkciu môžu zákazníci v aplikácii manuálne aktivovať/deaktivovať.

Zákazníci dostanú oznámenie na smartfón, akonáhle aplikácia zistí, že cesta verejnou dopravou skončila. Oznámenie obsahuje odkaz na časovač, ktorý zobrazuje zostávajúci čas do automatického odhlásenia. Časovač je možné ručne prerušiť kliknutím na príslušné tlačidlo v oznámení, ak zákazníci plánujú ďalšie cesty verejnou dopravou. V takomto prípade sa zaznamenávanie cesty pokračuje. Ak časovač nie je ručne prerušený, proces odhlásenia sa automaticky spustí po uplynutí času časovača. Týmto sa platnosť cestovných lístkov končí. Predpokladom pre používanie funkcie Smart Stop je, že zákazníci povolili oznámenia na smartfóne a že existuje dátové pripojenie.

**Proces odhlásenia zostáva v zodpovednosti zákazníkov. Zákazníci sú zodpovední za včasné prerušenie časovača a tým za zabezpečenie platnosti cestovných lístkov, ak cesta verejnou dopravou nie je dokončená.**

## G. Kontrola elektronických cestovných lístkov

### 1. Registrácia elektronických cestovných lístkov

Všetky elektronické cestovné lístky sú registrované elektronicky a centrálnou spoločnosťou FAIRTIQ. Zákazníci dostanú elektronickú kópiu cestovných lístkov na svoj smartfón.

Zákazníci nesmú elektronickú kópiu cestovných lístkov vymazať pred ukončením cesty. Nemajú ani právo ju preniesť alebo poslať na iný smartfón.

### 2. Kontrola

Zákazníci musia predložiť svoj smartfón kontrolórovi a na jeho žiadosť zobraziť všetky kontrolné prvky (tlačidlo na lístku) a zobrazovacie prvky (napr. podrobný pohľad). Kontrolóri sú oprávnení kontrolovať lístky niekoľkokrát počas jednej cesty.

Prípadné povolenia na zľavnené cestovné musia byť predložené spolu so smartfónom. Na požiadanie kontrolóra musí byť smartfón odovzdaný kontrolórovi na účely kontroly. Kontrolór je oprávnený používať smartfón na vykonanie pravidelnej kontroly. Zákazníci musia postupovať podľa pokynov kontrolóra.

V súlade s platnými predpismi o cestovnom musia zákazníci na požiadanie kontrolného personálu predložiť doklad totožnosti.

Na uľahčenie kontrol odporúčame používať štandardný štýl písma, typ a veľkosť písma. V prípade akýchkoľvek odlišných nastavení zákazníci nesú zodpovednosť za úplnú alebo čiastočnú nečitateľnosť elektronických cestovných lístkov.

Ak zákazníci nie sú schopní predložiť elektronické cestovné lístky na všetkých úrovniach displeja a so všetkými kontrolnými prvkami, alebo ak elektronické cestovné lístky nie je možné skontrolovať z dôvodu nefunkčnosti alebo nesprávnej aktualizácie smartfónu, alebo v dôsledku nečitateľného nastavenia obrazovky alebo písma, zákazníci budú považovaní za cestujúcich bez platného cestovného lístka. Elektronické cestovné lístky sú personalizované a nie je možné ich predložiť neskôr.

## **H. Pokuty pre cestujúcich bez cestovných lístkov**

Ak zákazníci z akéhokoľvek dôvodu nemôžu alebo nechcú predložiť platný a kontrolovateľný elektronický cestovný lístok, budú považovaní za cestujúcich bez platného cestovného lístka. Zákazníkom a spolucestujúcim, ktorí cestujú bez platného cestovného lístka, bude účtovaná pokuta podľa platných podmienok cestovného a právnych predpisov.

## **I. Žiadna zmena, výmena ani vrátenie peňazí, žiadne právo na odstúpenie od zmluvy**

Elektronické cestovné lístky nie je možné po vystavení meniť ani vymieňať. Cestovné lístky zakúpené prostredníctvom aplikácie sú vylúčené z práva na odstúpenie od zmluvy.

## **J. Úprava nesprávneho cestovného**

Ak si zákazníci po ceste uvedomia, že aplikácia účtovala nesprávnu cestovnú sadzbu, musia kontaktovať zákaznícku podporu **do 12 mesiacov od dátumu cesty**, najneskôr však do dátumu deaktivácie FAIRTIQ v príslušnom regióne, a to prostredníctvom kontaktného formulára v aplikácii. Ak tím zákazníckej podpory FAIRTIQ zistí, že bola účtovaná nesprávna cena bez zavinenia zákazníka, rozdiel medzi nesprávnou a správnou cenou bude kompenzovaný, keď zákazníci budú aplikáciu používať neskôr v tej istej oblasti používania. Ak tento kredit nebude v danom mesiaci úplne vyčerpaný, zostatok bude zákazníkom automaticky vrátený na konci daného mesiaca.

FAIRTIQ a príslušné partnerské združenia alebo partnerské dopravné spoločnosti nie sú povinné vrátiť cenu cesty alebo jej časť, ak zákazníci neinicializujú proces odhlásenia včas alebo vôbec v rámci svojich technických a praktických možností.

**V prípade nesprávnej komunikácie a/alebo účtovania cestovného, ktoré nezodpovedá platnému cestovnému, je FAIRTIQ oprávnený opraviť nesprávne komunikované a/alebo účtované cestovné do 12 mesiacov od dátumu cesty a v prípade potreby účtovať zákazníkovi rozdiel. Zákazníci budú o oprave informovaní najmenej 48 hodín pred jej nadobudnutím platnosti.**

## K. Výpočet a optimalizácia ceny

Ak to umožňujú platné tarifné/cenové predpisy a je to technicky realizovateľné, FAIRTIQ kombinuje jednotlivé cestovné lístky účtované za cesty do výhodnejších kombinácií cestovných lístkov, pokiaľ je to možné v súlade s cenovými predpismi platnými pre danú cestu. To platí len pod podmienkou, že zákazníci používajú aplikáciu počas všetkých príslušných období s rovnakým registrovaným profilom zákazníka. FAIRTIQ nemôže zaručiť, že bude vždy účtovaná najlacnejšia možná kombinácia cestovných lístkov.

Optimalizácia ceny sa vzťahuje iba na jeden a ten istý platobný profil/platobný prostriedok. Nevzťahuje sa na rôzne profily (napr. súkromný a profesionálny) ani na rôzne platobné prostriedky a nevzťahuje sa na nákup viacerých cestovných lístkov naraz pre spolucestujúcich.

V dôsledku optimalizácie ceny nie je možné po ceste rozčleniť celkovú cenu ani jednotlivé cestovné lístky účtované za cestu so spolucestujúcimi na jednotlivých cestujúcich.

Funkciu optimalizácie ceny si môžete pozrieť na <https://support.fairtiq.com/hc/sk> → [Cena cesty](#) → [Najlepšia dostupná cena](#).

## L. Registrácia predplatného

Zákazníci, ktorí sú držiteľmi osobného platného zónového lístka alebo týždennej, mesačnej alebo ročnej cestovnej karty (ďalej len „predplatné“), sa môžu v aplikácii zaregistrovať do zón, na ktoré sa vzťahuje dané predplatné („registrované zóny“). Spoločnosť FAIRTIQ nezaručuje, že je možné zaregistrovať všetky typy predplatného, a dostupnosť tejto funkcie sa môže líšiť v závislosti od regiónu.

Pri výpočte cestovného sa neúčtuje žiadny úsek cesty, ktorý leží v rámci registrovaného pásma. To platí aj v prípade, ak cesta začína v rámci registrovaného pásma a pokračuje mimo neho, ako aj v prípade, ak cesta začína mimo pásma, ale prechádza cez registrované pásmo alebo v ňom končí. Registrované pásma sú uvedené na cestovnom lístku a kontrolujú sa pri preverovaní.

Zákazníci sa musia pred cestou uistiť, že majú platné predplatné pre registrované zóny, a musia byť schopní predložiť príslušné predplatné pri kontrolách. Na žiadosť spoločnosti FAIRTIQ musia zákazníci ako dôkaz predložiť fotografiu alebo kópiu predplatného.

Ak si zákazníci zaregistrujú zóny, pre ktoré nemajú platné predplatné, cesta sa považuje za cestu bez platného lístka alebo s čiastočne platným lístkom.

## IV. Propagačné akcie

Propagačné ponuky sú časovo a rozsahom obmedzené a podliehajú špecifickým podmienkam. Zákazníci nemajú automaticky nárok na tieto propagačné akcie súvisiace s produktmi a službami FAIRTIQ len na základe používania aplikácie.

## V. Osobné údaje

Osobné údaje sa spracúvajú v súlade s [oznámením o ochrane](#) osobných údajov aplikácie.

**Ak zákazníci uskutočnili cestu s aplikáciou v priebehu posledných 12 mesiacov a chcú uplatniť svoje právo na vymazanie, musia sa najskôr vzdať svojho práva na reklamáciu príslušných ciest.**

Všetky podrobnosti o tom, ako uplatniť práva dotknutej osoby, nájdete v uvedenom [oznámení o ochrane osobných údajov](#).

## VI. Zmeny cestovného a VOP

Spoločnosť FAIRTIQ môže kedykoľvek zmeniť informácie obsiahnuté v aplikácii, ako aj tieto VOP. Zmeny budú zákazníkom oznámené vhodnou formou (napr. oznámením v aplikácii, oznámením o aktualizácii alebo e-mailom) a nadobudnú platnosť až po tom, ako zákazníci výslovne prijmú novú verziu. Ak zákazníci odmietnu prijať zmenu, ďalšie používanie aplikácie je vylúčené. Používanie aplikácie je vždy podmienené prijatím najnovšej verzie týchto VOP.

Zmeny týkajúce sa cestovného, prepravy, dopravy alebo iných podmienok špecifických pre aplikáciu alebo službu (spoločne „externé podmienky“) určujú výlučne príslušné orgány (napr. dopravné podniky, sieťové/združovacie organizácie, prevádzkovatelia, zmluvné orgány, platformy, verejné orgány alebo iné subjekty stanovujúce pravidlá) a riadia sa ich pravidlami. Takéto zmeny sa uskutočňujú nezávisle od týchto VOP, sú mimo kontroly spoločnosti FAIRTIQ a nadobúdajú účinnosť bez ďalšieho súhlasu zákazníkov voči spoločnosti FAIRTIQ. Spoločnosť FAIRTIQ nezískava takýto súhlas a nenesie žiadnu zodpovednosť za obsah, platnosť alebo nadobudnutie účinnosti externých podmienok.

## VII. Príslušné právo a miesto jurisdikcie

Povinné právne ustanovenia týkajúce sa rozhodného práva a miesta jurisdikcie krajiny, v ktorej majú zákazníci ako spotrebitelia svoje obvyklé bydlisko, majú v prípade potreby prednosť.

**Vo všetkých ostatných ohľadoch sa zmluvný vzťah so spoločnosťou FAIRTIQ riadi švajčiarskym právom.** Uplatňovanie medzinárodných zmlúv, vrátane Dohovoru Organizácie Spojených národov o zmluvách o medzinárodnom predaji tovaru z 11. apríla 1980 (CISG), je vylúčené.

**Pokiaľ záväzné právne predpisy nestanovujú inak, výhradným miestom jurisdikcie pre spory so spoločnosťou FAIRTIQ je Bern (Švajčiarsko).** Pre spory týkajúce sa prepravnej zmluvy je miesto jurisdikcie určené prepravňou zmluvou.

V prípade rozporov medzi nemeckou verziou a akýmkoľvek prekladom týchto VOP má prednosť nemecká verzia.

## VIII. Alternatívne riešenie sporov (ADR) a záruka práv cestujúcich

Spotrebitelia môžu mať podľa platných zákonov na ochranu spotrebiteľa právo využiť orgány alternatívneho riešenia sporov („ADR“) na mimosúdne riešenie sporov. Spoločnosť FAIRTIQ nie je vo všeobecnosti povinná zúčastňovať sa na konaniach ADR a dobrovoľne sa k tomu nezaväzuje, okrem prípadov, keď je účasť vyžadovaná záväznými právnymi predpismi alebo ak je to výslovne uvedené.

V niektorých jurisdikciách (napr. vo Francúzsku) môžu platiť osobitné povinnosti ADR. Zákazníci nájdú informácie špecifické pre danú krajinu, vrátane príslušného orgánu ADR a kontaktných údajov, na stránke <https://support.fairtiq.com/hc/sk/> → [Registrácia a účet](#) → [Osobné údaje](#) → [Alternatívne riešenie sporov \(ARS\)](#).

Toto opatrenie zabezpečuje dodržiavanie práv spotrebiteľov podľa vnútroštátnych právnych predpisov a zároveň poskytuje centrálny a aktuálny zdroj informácií o ADR pre všetky regióny, v ktorých je aplikácia k dispozícii.

Za zaručenie práv cestujúcich zodpovedá výlučne dopravca poskytujúci dopravnú službu.

## **IX. Otázky a pomoc, zákaznícka podpora FAIRTIQ**

Všetky otázky týkajúce sa aplikácie smerujte na kontaktné miesta uvedené na [stránke https://fairtiq.com/en/](https://fairtiq.com/en/) alebo na zákaznícku podporu, prípadne použite kontaktný formulár v aplikácii alebo pošlite e-mail na adresu [feedback@fairtiq.com](mailto:feedback@fairtiq.com).

Poštová adresa je uvedená na konci týchto VOP.

## **X. Doložka o oddeliteľnosti**

Ak sú jednotlivé ustanovenia týchto VOP neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení. Neplatné ustanovenie bude čo najskôr nahradené iným ustanovením, ktoré sa čo najviac približuje účelu obsahu neplatného ustanovenia.

## **XI. Poznámka o povinnosti informovať o možnosti zistenia a opravy chýb pri zadávaní údajov**

Chyby pri zadávaní údajov v aplikácii môžete opraviť sami pred zakúpením lístka pomocou položiek v ponuke aplikácie. Stlačením tlačidla „Check-in“ ste vykonali záväzný nákup; chyby pri zadávaní údajov nie je možné opraviť dodatočne.

## **XII. Dostupnosť a stiahnutie VOP**

Najnovšiu verziu VOP si môžete prezrieť a vytlačiť na adrese <https://fairtiq.com/sk/gtc>.

### **FAIRTIQ Ltd.**

Aarberggasse 29

3011 Bern

Švajčiarsko

Generálny riaditeľ: Dr. Gian-Mattia Schucan, Anne Mellano

UID: CHE-370.720.489

[feedback@fairtiq.com](mailto:feedback@fairtiq.com)

*Verzia 4.7. Posledná aktualizácia 14.11.2025*