

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	3
C. Licence	4
D. Výpověď smlouvy a blokace používání	4
E. Odpovědnost	4
III. Elektronické jízdenky	5
A. Nabídka elektronických jízdenek	5
1. Dostupné jízdenky	5
2. Režim spolucestujících	5
B. Nepřenositelnost elektronických jízdenek	6
C. Obecné podmínky používání elektronických jízdenek	6
D. Odpovědnost zákazníka za technické předpoklady	7
E. Způsob platby a úhrada služeb	7
F. Platnost, oprávnění k jízdě a nákup elektronických jízdenek	8
1. Informace o jízdě a jízdenkách	8
2. Režimy používání a přednost zvláštních ustanovení	8
3. Oprávnění k jízdě, kupní smlouva a výpočet jízdého	9
4. Shromažďování a zpracování údajů	9
5. Check-in/Check-out	10
6. Check-in/Be-out (Smart Stop)	10
7. Be-in/Be-out (FAIRTIQ Go)	11
G. Kontrola elektronických jízdenek	11
1. Elektronická registrace a kontrolní doklad	11
2. Kontrola	12
H. Přírázky, poplatky a pokuty pro cestující bez jízdenky	12
I. Vyloučení změny, výměny a práva na storno	12
J. Náhrada nesprávně účtovaného jízdého	12
K. Výpočet a optimalizace ceny	13
L. Registrace předplatních jízdenek	13
IV. Promo akce a kampaně	14
V. Osobní údaje	14
VI. Změny tarifů a obchodních podmínek	14
VII. Rozhodné právo a soudní příslušnost	14
VIII. Alternativní řešení sporů a záruka práv cestujících	15
IX. Dotazy a pomoc, zákaznický servis společnosti FAIRTIQ	15
X. Doložka o oddělitelnosti	15
XI. Možnost zjistit a opravit chyby v zadaných údajích	15
XII. Dostupnost VOP a možnost jejich stažení	16

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 Ltd. (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.

V těchto VOP zahrnují pojmy „elektronická jízdenka“ a „jízdenka“ také jakékoli oprávnění k jízdě nebo jakýkoli kontrolní doklad zpřístupněný v aplikaci pro příslušný režim používání, pokud z těchto VOP výslovně nevylučuje něco jiného.

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 zakoupit elektronické jízdenky od zapojených partnerů. V závislosti na oblasti používání a dostupnosti mohou zákazníci aplikaci používat v různých režimech používání:

- I. **Check-in/Check-out:** zákazníci zahajují a ukončují jízdu manuálně v aplikaci.
- II. **Check-in/Be-out („Smart Stop“):** zákazníci zahajují jízdu manuálně v aplikaci. Za určitých podmínek může být konec jízdy automaticky detekován a check-out může být proveden automaticky.
- III. **Be-in/Be-out („FAIRTIQ Go“):** zákazníci aktivují a deaktivují tento režim používání v aplikaci. FAIRTIQ Go může být zpočátku nabízen jako pilotní projekt nebo omezená testovací fáze a nemusí ještě poskytovat všechny funkce plně automatizovaného řešení Be-in/Be-out. Dokud je FAIRTIQ Go aktivován a zákazníci jsou připraveni cestovat, může aplikace automaticky detekovat a zaznamenávat jízdy veřejnou dopravou, aniž by zákazníci museli provést check-in nebo check-out pro každou jednotlivou jízdu.

Pro účely těchto VOP se režimy používání, které zahrnují automatickou detekci nebo automatickou podporu, zejména Smart Stop a FAIRTIQ Go, považují za automatické režimy používání („Automatické režimy používání“). Jízdy zaznamenané pomocí Automatického režimu používání se společně označují jako „Automaticky detekované jízdy“.

V závislosti na zvoleném režimu používání se jízda zahajuje a/nebo ukončuje manuálně nebo je detekována automaticky. Aplikace vypočítá příslušné jízdné na základě zaznamenaných údajů o jízdě.

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. Režim spolucestujících](#)); 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. To platí zejména pro dostupnost jednotlivých režimů používání, jako jsou Smart Stop nebo FAIRTIQ Go. Společnost FAIRTIQ může jednotlivé režimy používání aktivovat, omezit nebo deaktivovat v závislosti na oblasti používání, partnerovi, tarifních předpisech, technické dostupnosti, operačním systému, typu zařízení nebo testovací fázi. Zákazníci mohou používat pouze ty režimy používání, které jsou v aplikaci dostupné pro příslušnou oblast používání. Oznámení o změnách, omezeních nebo ukončení bude poskytnuto předem, pokud to bude rozumně možné; v naléhavých případech bude oznámení poskytnuto bez zbytečného odkladu následně. Tím nejsou dotčena zákonná práva, zejména právo na vrácení zůstatku a další práva na ochranu spotřebitele.

FAIRTIQ Go a jiné nové režimy používání mohou být zpočátku dostupné pouze v rámci testovacích fází nebo pilotních projektů, pro vybrané zákazníky, ve vybraných oblastech

používání nebo za splnění dalších požadavků. Na takové testovací fáze a pilotní projekty se mohou vztahovat dodatečné podmínky účasti.

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.

Společnost FAIRTIQ si zejména vyhrazuje právo pozastavit nebo zablokovat zákazníkovi přístup k aplikaci, pokud existují přiměřené náznaky zneužití nebo podvodného používání. Společnost FAIRTIQ a její partneři si dále vyhrazují právo pozastavit nebo zablokovat zákazníkovi přístup k jakémukoli řešení prodeje jízdenek provozovanému společností FAIRTIQ, pokud existují přiměřené náznaky zneužití v souvislosti s jakýmkoli řešením provozovaným společností FAIRTIQ. Zákazníci mohou být zablokováni bez předchozího upozornění.

Zákazníci, kteří se podle posouzení společnosti FAIRTIQ dopustili podvodu nebo zneužití, mohou být zařazeni do registru za účelem předcházení dalším podvodům nebo zneužití a uplatnění právních nároků. Další informace o zpracování osobních údajů v souvislosti s tímto registrem jsou uvedeny v Informacích o zpracování osobních údajů společnosti FAIRTIQ.

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, funkcími 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 vždy odpovědní za to, aby měli platnou jízdenku v souladu s platnými tarifními předpisy. Při používání systému Check-in/Check-out nebo Smart Stop musí zákazníci správně provést check-in před začátkem jízdy. Při používání FAIRTIQ Go musí zákazníci před začátkem jízdy zajistit, aby byl FAIRTIQ Go aktivován a funkční v aplikaci pro příslušnou oblast používání a aby byly splněny technické požadavky podle těchto VOP.

Pokud není možné používat aplikaci, provést check-in nebo použít zvolený režim používání, musí si zákazníci zakoupit platnou jízdenku prostřednictvím jiného prodejního kanálu. V případě poruchy nebo technické chyby po check-inu, aktivaci FAIRTIQ Go nebo potvrzení připravenosti k cestování, které brání správnému používání aplikace, si zákazníci musí bezodkladně zajistit platnou jízdenku prostřednictvím alternativního kanálu a doporučuje se, aby bez zbytečného odkladu kontaktovali zákaznický servis FAIRTIQ za účelem 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/>.

Aplikace neumožňuje zakoupit jízdenky předem pro budoucí jízdy. Oprávnění k jízdě a příslušné elektronické jízdenky jsou poskytovány nebo registrovány podle zvoleného režimu používání a zaznamenaných cest. Okamžik, kdy se jízdenka považuje za zakoupenou, stejně jako začátek a konec její platnosti, závisí na režimu používání, který zákazníci používají v souladu s kapitolou [III.F. Platnost, oprávnění k cestě a nákup elektronických jízdenek](#). Při použití systému Check-in/Check-out a Smart Stop začíná platnost úspěšným zahájením jízdy. Při použití FAIRTIQ Go začíná platnost oprávnění k jízdě úspěšnou aktivací FAIRTIQ Go a potvrzením v aplikaci, že jsou splněny technické a provozní požadavky pro cestování (tzv. připravenost k cestování). Příslušná jízdenka a jízdné se vypočítají na základě jízd zaznamenaných během používání aplikace.

2. Režim spolucestujících

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 jízdu 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).

Stejná jízda tvoří základ pro výpočet jízdného pro zákazníky a všechny spolucestující. Check-in, check-out a Automaticky detekované cesty se vztahují současně na zákazníky a všechny spolucestující. Pokud spolucestující zahájí nebo ukončí svou jízdu v jiném čase nebo na jiném místě než zákazníci, nezohlední se to při výpočtu a vyúčtování jízdy a jízdného.

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. Obecné podmínky používání elektronických jízdenek

Pro používání elektronických jízdenek a příslušných režimů používání v aplikaci musí zákazníci splňovat následující podmínky:

- I. Musí mít k dispozici platný platební prostředek (viz kapitola [III. E. Způsob platby a úhrada služeb](#)).
- II. Musí mít staženou a nainstalovanou aplikaci ve svém mobilním telefonu a dokončený proces registrace.
- III. Mobilní telefon používaný zákazníky musí mít operační systém Android (Google) bez rootování nebo iOS (Apple) bez jailbreaku a aktivovanou, funkční SIM kartu, která zajišťuje příjem mobilních dat při přístupu k mobilní síti. Minimální verze operačního systému potřebná k provozu aplikace je uvedena v účtu FAIRTIQ v [Apple App Store](#) pro telefony iPhone, [Google Play Store](#) pro mobilní telefony Android nebo v centru nápovědy FAIRTIQ ([support.fairtiq.com](#) → [Registrace a účet](#) → [Používání FAIRTIQ: Požadavky](#)). Dále musí být na mobilním telefonu aktivovány lokalizační služby s vysokou přesností po celou dobu používání aplikace pro jízdu, zejména od check-inu nebo aktivace FAIRTIQ Go a nejméně do ukončení jízdy při Check-in/Check-out a Smart Stop, nebo do deaktivace FAIRTIQ Go. Společnost FAIRTIQ a její partneři nenesou odpovědnost za náklady na mobilní připojení vzniklé v souvislosti s používáním aplikace.
- IV. Zákazníci musí mít aktivovaný přístup aplikace k pohybovým senzorům nainstalovaným v mobilním telefonu a musí povolit, aby aplikace mohla zasílat push notifikace. Při používání Automatických režimů používání, zejména Smart Stop nebo FAIRTIQ Go, musí zákazníci dále zajistit, aby aplikace měla povolení běžet na pozadí a aby potřebná oprávnění a systémová nastavení pro příslušný režim používání zůstala aktivována.
- V. Pokud si zákazníci přejí 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.
- VI. Zákazníci musí zajistit, aby zvolená třída a, pokud je to relevantní, jakékoli oprávnění nebo nárok na snížené jízdné odpovídaly nakonfigurovaným nastavením a platným tarifním předpisům.
- VII. Při používání Režimu spolucestujících musí spolucestující zajistit, aby cestovali společně s držitelem mobilního telefonu, na kterém jsou elektronické jízdenky dostupné, a aby tento držitel splňoval všechny příslušné požadavky na nákup a používání elektronických jízdenek.
- VIII. Pokud zákazníci nesplní tyto VOP, ztrácejí nárok na používání aplikace. Totéž platí i pro případné spolucestující.
- IX. Zákazníci a spolucestující musí vždy dodržovat tarifní podmínky, přepravní podmínky a VOP příslušných přepravních společností / partnerů společnosti FAIRTIQ.

D. Odpovědnost zákazníka za technické předpoklady

Zákazníci jsou výlučně odpovědní za zajištění toho, aby jejich chytrý telefon splňoval technické požadavky na používání služeb, byl správně nakonfigurován a správně fungoval, včetně přístupu k síti a dostatečné úrovně baterie.

Zákazníci musí zajistit funkční datové připojení a aktivované lokalizační služby během procesů check-in a check-out, během aktivace a používání FAIRTIQ Go a po celou dobu jízdy. Musí také zajistit, aby zařízení mělo dostatečnou úroveň baterie po celou dobu jízdy. Zákazníci musí umožnit aplikaci běžet na pozadí a zajistit, aby žádná systémová nastavení, funkce úspory energie, omezení oprávnění nebo jiné zásahy nebránily ani nezhoršovaly určování polohy, detekci pohybu, přenos údajů, notifikace nebo automatickou detekci jízdy.

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

Deaktivace zařízení, lokalizačních služeb, přístupu aplikace k lokalizačním službám nebo aktivace letového režimu během jízdy zaznamenávané prostřednictvím aplikace nejsou povoleny a mohou vést k neplatnosti oprávnění k jízdě nebo jízdě. Manipulace s údaji, které zařízení poskytuje aplikaci, je zakázána.

Používání aplikace a jejích funkcí může být nemožné nebo možné pouze v omezeném rozsahu bez datového připojení nebo pokud technické požadavky nejsou dostatečně splněny. Pokud zvolenou funkci nelze používat z důvodu chybějícího připojení nebo jiných technických problémů, nebo pokud zákazníci nejsou travel ready v době a na místě, kde je to vyžadováno, musí si zákazníci zakoupit jízdenky jiným způsobem.

Zákazníci musí počítat s dostatečným časem pro zahájení jízdy nebo aktivaci FAIRTIQ Go při slabém výkonu sítě, například EDGE, E nebo GPRS, nebo v oblastech, kde je lokalizace obtížná.

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 a 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 jízdy 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 jízdy.

Společnost FAIRTIQ má právo zaúčtovat na platební metodu uvedenou zákazníkem jízdné splatné za minulé cesty. Pokud společnost FAIRTIQ nemůže inkasovat platbu za takové jízdy, může společnost FAIRTIQ pozastavit zákazníkovi přístup k aplikaci. Přístup bude obnoven až po zaplacení všech splatných částek platnou platební metodou. Pozastavení nemá vliv na povinnost zákazníka zaplatit všechny splatné částky za minulé 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 Ltd., 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, oprávnění k jízdě a nákup elektronických jízdenek

1. Informace o jízdě a jízdenkách

Pokud z těchto VOP nevyplývá jinak, vztahují se na jízdenky zakoupené prostřednictvím aplikace tarifní podmínky pro použité trasy a podmínky poskytovatelů přepravních služeb.

Elektronické jízdenky, oprávnění k jízdě nebo kontrolní doklady zpřístupněné v aplikaci obsahují informace požadované platnými tarifními předpisy. V závislosti na režimu používání mohou být relevantní údaje o jízdě aktivovány manuálně nebo automaticky detekovány a vypočítány aplikací.

Cena jízdenek zakoupených v aplikaci se v závislosti na režimu používání vypočítá na základě údajů o zahájení a ukončení jízdy (check-in a check-out), údajů o aktivaci a deaktivaci, stavu připravenosti k cestování, automaticky detekovaných údajů o jízdě, získaných údajů o poloze a příslušných tarifních předpisů. Příslušné jízdné se vypočítá a zaúčtuje na základě jízd zaznamenaných během používání aplikace.

Pro ověření odhadovaného jízdného před jízdou nebo během ní mohou zákazníci použít automaty na jízdenky, webové stránky dopravců nebo partnerských společností nebo jiné dostupné informační zdroje o jízdě. Pokud se skutečná cesta liší od cesty použité k získání odhadu jízdného, konečné jízdné se může lišit od odhadovaného jízdného.

2. Režimy používání a přednost zvláštních ustanovení

V závislosti na oblasti používání a dostupnosti lze aplikaci používat v těchto režimech používání:

- I. **Check-in/Check-out:** zákazníci zahajují a ukončují jízdu manuálně v aplikaci.
- II. **Check-in/Be-out („Smart Stop“):** zákazníci zahajují jízdu manuálně v aplikaci. Za podmínek uvedených v kapitole [III.F.6 Check-in/Be-out \(Smart Stop\)](#) může aplikace automaticky detekovat konec jízdy a provést check-out.
- III. **Be-in/Be-out („FAIRTIQ Go“):** zákazníci aktivují a deaktivují tento režim používání v aplikaci. Dokud je FAIRTIQ Go aktivován a zákazníci jsou připraveni cestovat, může aplikace automaticky detekovat a zaznamenávat jízdy veřejnou dopravou, aniž by zákazníci museli provést check-in nebo check-out pro každou jednotlivou jízdu.

Pokud z těchto VOP nevyplývá jinak, vztahují se obecné povinnosti zákazníků na všechny režimy používání. Ustanovení týkající se konkrétního režimu používání mají přednost před obecnými ustanoveními.

3. Oprávnění k jízdě, kupní smlouva a výpočet jízdného

Zákazníci musí dokončit proces check-in nebo aktivovat FAIRTIQ Go a potvrdit svou připravenost k cestování před nástupem do dopravního prostředku na zastávce/stanici nebo před vstupem do prostoru, kde je vyžadována jízdenka. Pozdní check-in, pozdní aktivace nebo pozdní potvrzení stavu připravení cestovat mohou vést k tomu, že zákazníci budou považováni za cestující bez platné jízdenky, a mohou mít za následek poplatek, přírážku nebo pokutu v souladu s platnými tarifními předpisy.

Když zákazníci provedou check-in nebo aktivují FAIRTIQ Go, podávají závaznou nabídku ke koupi elektronické jízdenky pro jízdy veřejnou dopravou, které budou detekovány a zaznamenány během příslušného režimu používání.

Po úspěšném zahájení jízdy (check-in) nebo, v případě FAIRTIQ Go, po úspěšné aktivaci a potvrzení v aplikaci, že zákazníci jsou připraveni cestovat, aplikace poskytne oprávnění k jízdě. Toto oprávnění k jízdě opravňuje zákazníky zahájit nebo pokračovat v jízdě v souladu s těmito VOP a platnými tarifními předpisy. Zpřístupnění oprávnění k jízdě samo o sobě nepředstavuje konečný nákup elektronické jízdenky pro konkrétní jízdu.

Kupní smlouva s partnerem se uzavírá a příslušná elektronická jízdenka se kupuje pouze v případě, že aplikace detekuje a zaznamená jízdu veřejnou dopravou. Po check-outu, deaktivaci FAIRTIQ Go nebo jiném ukončení příslušného režimu používání aplikace vypočítá trasu jízdy a příslušné jízdné na základě zaznamenaných údajů o jízdě a zaúčtuje částku na zvolenou platební metodu.

Úspěšný check-in a, v případě FAIRTIQ Go, úspěšná aktivace a stav připravení k cestování jsou potvrzeny v aplikaci. Pokud proces check-in nebo aktivace FAIRTIQ Go nejsou možné, nebo pokud připravenost k cestování nelze z technických důvodů potvrdit, zobrazí se na mobilním telefonu příslušná zpráva. V takovém případě si zákazníci musí zakoupit jízdenku jiným způsobem. V opačném případě mohou být považováni za cestující bez platné jízdenky.

Zákazníci musí udržovat check-in aktivní nebo ponechat FAIRTIQ Go aktivovaný a zůstat ve stavu připravení k cestování, dokud nedokončí jízdu a neopustí dopravní prostředek nebo prostor, ve kterém je vyžadována platná jízdenka. Pokud zákazníci provedou check-out nebo deaktivují FAIRTIQ Go před dokončením jízdy, přijdou o stav připravení cestovat nebo již nesplňují příslušné technické nebo provozní požadavky, oprávnění k jízdě může přestat být platné a zákazníci mohou být považováni za cestující bez platné jízdenky.

Zákazníci musí dodržovat všechny zprávy, upozornění a výzvy k opravě zobrazené v aplikaci. Pokud zákazníci zjistí, že check-in není aktivní, že FAIRTIQ Go není aktivován, že nejsou připraveni cestovat, že aplikace nebo její relevantní části nefungují nebo že pro jízdu není dostupné žádné platné oprávnění k jízdě, musí si zakoupit platnou jízdenku prostřednictvím alternativního prodejního kanálu, pokud chtějí jízdu zahájit nebo v ní pokračovat. Pokud zákazníci po jízdě zjistí, že jízda nebyla detekována, byla detekována nesprávně nebo neúplně, musí to bez zbytečného odkladu oznámit zákaznickému servisu.

4. Shromažďování a zpracování údajů

Pro určení příslušné oblasti používání a nejbližší zastávky veřejné dopravy začíná shromažďování údajů o jízdě otevřením aplikace.

Shromažďování údajů o jízdě skončí nejpozději pět minut po dokončení procesu check-outu, deaktivaci FAIRTIQ Go nebo dokončení cesty v příslušném režimu používání. Takové zpracování je nezbytné pro prevenci podvodů a pomáhá průběžně zlepšovat automatickou

detekci správného času check-outu, deaktivace nebo konce jízdy, a tím optimalizovat službu.

Osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s Informacemi o zpracování osobních údajů týkajícími se aplikace.

Detekce jízdy je založena na technických signálech a pravděpodobnostních posouzeních a nemusí být vždy zcela přesná. Zákazníci proto mohou být vyzváni, aby jízdy v aplikaci nebo prostřednictvím zákaznického servisu potvrdili, opravili nebo nahlásili.

5. Check-in/Check-out

Při používání režimu Check-in/Check-out zákazníci zahajují a ukončují jízdu manuálně v aplikaci.

Oprávnění k jízdě je platné od úspěšného check-inu až do zahájení procesu check-outu, pokud technické požadavky již nejsou splněny nebo tyto VOP, platné tarifní předpisy nebo zprávy v aplikaci nestanoví jinak.

Zákazníci musí provést check-out včas v rámci svých technických a praktických možností. Musí zahájit proces check-out bezprostředně po opuštění dopravního prostředku, po opuštění prostoru stanice, ve kterém je vyžadována jízdenka, nebo po dosažení hranice oblasti platnosti. Check-out není nutný během čekání na další navazující spoj v rámci stejné oblasti platnosti. Oprávnění k jízdě přestává být platné okamžikem zahájení procesu check-out.

Pokud aplikace na základě senzorů instalovaných v mobilním telefonu vypočítá, že zákazníci s největší pravděpodobností již necestují, ale check-out nebyl zahájen, aplikace může zobrazit na mobilním telefonu upozornění a připomenout zákazníkům, že možná zapomněli ukončit jízdu (check-out). Předpokladem pro zobrazení upozornění je, že zákazníci povolili notifikace na svém mobilním telefonu. Proces check-out zůstává odpovědností zákazníků. Pokud se upozornění na check-out zobrazí v nesprávný čas nebo se nezobrazí vůbec, nemá to vliv na odpovědnost zákazníků provést check-out včas.

Pokud z technických důvodů není možné provést check-out po skončení jízdy, musí zákazníci okamžitě kontaktovat zákaznický servis FAIRTIQ a uvést podrobnou trasu jízdy, místo a čas ukončení jízdy a ID jízdy, pokud je k dispozici. Totéž platí pro všechny ostatní reklamace. Žádosti o zákaznický servis lze podávat přímo prostřednictvím kontaktního formuláře v aplikaci, e-mailem na adresu feedback@fairtiq.com nebo prostřednictvím kontaktního formuláře dostupného na <https://fairtiq.com/cs/kontakt>.

6. Check-in/Be-out (Smart Stop)

Smart Stop je režim používání Check-in/Be-out. Zákazníci musí zahájit jízdu manuálně provedením check-inu. Za určitých podmínek může být ukončení jízdy podporováno nebo provedeno automaticky aplikací. Funkci Smart Stop mohou zákazníci manuálně aktivovat nebo deaktivovat v aplikaci.

Pravidla týkající se check-inu podle kapitoly III.F.5 Check-in/Check-out se použijí obdobně. Oprávnění k jízdě je platné od úspěšného check-inu až do zahájení procesu check-outu manuálně nebo automaticky prostřednictvím Smart Stop, pokud technické požadavky již nejsou splněny nebo tyto VOP, platné tarifní předpisy nebo zprávy v aplikaci nestanoví jinak.

Zákazníci obdrží notifikaci na svém chytrém telefonu, jakmile aplikace detekuje, že jízda veřejnou dopravou skončila. Notifikace obsahuje odkaz na odpočet času, který zobrazuje zbývajícím čas do automatického check-outu. Odpočet lze ručně přerušit kliknutím na

příslušné tlačítko v notifikaci, pokud zákazníci plánují další jízdy veřejnou dopravou. V takovém případě pokračuje zaznamenávání jízdy odpovídajícím způsobem. Pokud odpočet není ručně přerušen, proces check-outu se automaticky spustí po jeho uplynutí. Oprávnění k jízdě tím přestává být platné.

Předpokladem používání funkce Smart Stop je, že zákazníci povolili notifikace na smartphonu a že existuje datové připojení. Kromě toho musí být splněny technické požadavky podle kapitoly III.C Obecné podmínky používání elektronických jízdenek a III.D Odpovědnost zákazníka za technické předpoklady.

Proces check-outu zůstává odpovědností zákazníků. Zákazníci jsou odpovědní za včasné přerušení odpočtu, a tím za zajištění toho, aby oprávnění k jízdě zůstalo platné, pokud jízda veřejnou dopravou nebyla ukončena.

7. Be-in/Be-out (FAIRTIQ Go)

FAIRTIQ Go je režim používání Be-in/Be-out. Zpočátku může být dostupný pouze jako součást pilotního projektu, pro vybrané zákazníky, ve vybraných oblastech používání nebo za splnění dalších požadavků. FAIRTIQ Go nemusí ještě poskytovat všechny funkce plně automatizovaného řešení Be-in/Be-out.

Používání FAIRTIQ Go je dobrovolné. Zákazníci mohou používat FAIRTIQ Go pouze tehdy, pokud je funkce pro ně dostupná v aplikaci pro příslušnou oblast používání a byla aktivována před začátkem jízdy. Zákazníci mohou alternativně použít jakýkoli jiný dostupný režim používání.

Při používání FAIRTIQ Go zákazníci aktivují a deaktivují režim používání v aplikaci. Aktivace a deaktivace FAIRTIQ Go nepředstavuje procesy check-in nebo check-out podle těchto VOP, pokud není výslovně stanoveno jinak. Dokud je FAIRTIQ Go aktivován a zákazníci jsou připraveni cestovat, může aplikace automaticky detekovat a zaznamenávat jízdy veřejnou dopravou, aniž by zákazníci provedli check-in nebo check-out pro každou jednotlivou jízdu.

Zákazníci jsou připraveni cestovat, když byl FAIRTIQ Go úspěšně aktivován a aplikace potvrdí, že technické a provozní požadavky na cestování s FAIRTIQ Go jsou splněny, včetně požadovaných nastavení, oprávnění, připojení, úrovně baterie a běhu na pozadí.

Oprávnění k jízdě zůstává platné pouze po dobu, kdy je FAIRTIQ Go aktivován a zákazníci zůstávají připraveni cestovat. Odchylné tarifní předpisy nebo zvláštní zprávy v aplikaci zůstávají vyhrazeny.

G. Kontrola elektronických jízdenek

1. Elektronická registrace a kontrolní doklad

Oprávnění k jízdě, elektronické jízdenky a kontrolní doklady zpřístupněné v aplikaci jsou elektronicky a, pokud je to vyžadováno, centrálně registrovány společností FAIRTIQ. Zákazníci obdrží na svůj chytrý telefon oprávnění k jízdě, elektronickou jízdenku nebo kontrolní doklad požadovaný pro příslušný režim používání.

Při použití režimu Check-in/Check-out a Smart Stop je oprávnění k jízdě zpřístupněno po úspěšném check-inu. Při FAIRTIQ Go může být oprávnění k jízdě zpřístupněno v aplikaci nebo centrálně registrováno po úspěšné aktivaci FAIRTIQ Go a potvrzení v aplikaci, že zákazníci jsou připraveni cestovat.

Kupní smlouva s partnerem a koupě příslušné elektronické jízdenky se řídí kapitolou III.F.3 Oprávnění k cestě, kupní smlouva a výpočet jízdného. Kupní smlouva se uzavírá zejména až tehdy, když aplikace detekuje a zaznamená jízdu veřejnou dopravou.

Zákazníci nesmí vymazat oprávnění k jízdě, elektronickou jízdenku nebo kontrolní doklad před ukončením jízdy. Nemají ani právo je kopírovat, převádět nebo zasílat na jiný chytrý telefon.

2. Kontrola

Zákazníci musí ukázat svůj chytrý telefon revizorovi a na požádání zobrazit všechny kontrolní prvky prostřednictvím tlačítka jízdenky a všechny úrovně zobrazení, například podrobné zobrazení. To platí bez ohledu na použitý režim používání. Revizoři jsou oprávněni kontrolovat stejně jízdenky vícekrát během téže jízdy.

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, jakož i jas obrazovky. V případě odlišného nastavení nesou zákazníci riziko, že oprávnění k jízdě, elektronická jízdenka nebo kontrolní doklad budou zcela nebo částečně nečitelné.

Pokud zákazníci nejsou schopni předložit oprávnění k jízdě, elektronickou jízdenku nebo kontrolní doklad ve všech úrovních zobrazení a se všemi kontrolními prvky, nebo pokud tyto nelze zkontrolovat z důvodu nefunkčnosti nebo nesprávné aktualizace chytrého telefonu, nebo v důsledku nečitelné obrazovky nebo nastavení písma, budou zákazníci považováni za cestující bez platné jízdenky. Oprávnění k jízdě, elektronické jízdenky a kontrolní doklady jsou personalizované a nelze je předložit zpětně.

H. Přírázky, poplatky a pokuty pro cestující bez jízdenky

Pokud zákazníci z jakéhokoli důvodu nemohou nebo nechtějí předložit platné a ověřitelné oprávnění k jízdě, elektronickou jízdenku nebo kontrolní doklad, budou považováni za cestující bez platné jízdenky. Zákazníkům a případným spolucestujícím, kteří cestují bez platné jízdenky, může být účtována přírázka, sankční jízdné nebo pokuta v souladu s platnými tarifními předpisy 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 jízdy zjistí, že mu aplikací naúčtovala nesprávné jízdné, musí tuto skutečnost nahlásit příslušnému zákaznickému servisu **do 12 měsíců od data uskutečnění jízdy**, 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 a příslušné partnerské společnosti nebo partnerské dopravní společnosti nejsou povinny vrátit cenu jízdy nebo její část, pokud zákazníci používající režim Check-in/Check-out neprovedou proces check-out včas, nebo pokud zákazníci používající Smart Stop včas nepřeruší odpočet spuštěný funkcí Smart Stop, přestože chtějí pokračovat v jízdě veřejnou dopravou. V případě FAIRTIQ Go platí totéž, pokud nesprávné jízdné nebo neplatnost jízdenky způsobí pozdní aktivace, pozdní stav travel ready, předčasná deaktivace, ztráta stavu travel ready nebo jakékoli jiné nesplnění technických požadavků, povinností součinnosti nebo zpráv podle kapitoly III.F.7 Be-in/Be-out (FAIRTIQ Go) ze strany zákazníků.

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 jízdy 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 jízdu. 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 jízd.

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 jízd pro spolucestující.

Z důvodu optimalizace ceny nelze celkovou cenu ani jednotlivé jízdenky účtované za jízdu 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 jízd

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“). Při výpočtu jízdného se neúčtuje žádný úsek cesty, který leží v rámci registrované zóny. To platí jak v případě, kdy jízda začíná v rámci registrované zóny a pokračuje mimo ni, tak v případě, kdy jízda začíná mimo registrovanou zónu, ale prochází přes registrovanou zónu nebo v ní končí. 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 týkajícími se aplikace. Při používání Automatických režimů používání, zejména Smart Stop nebo FAIRTIQ Go, mohou být zpracovávány další údaje o poloze, údaje o pohybu, údaje o používání a technické údaje v rozsahu nezbytném pro automatickou detekci začátku, trasy a konce jízdy, vydání a kontrolu elektronických jízdenek, výpočet jízdného, fakturaci, prevenci podvodů a zlepšení služby.

Pokud zákazníci požádají o výmaz údajů týkajících se minulých jízd, společnost FAIRTIQ již nemusí být schopna poskytovat zákaznický servis nebo vyřizovat reklamace týkající se těchto jízd.

Veškeré podrobnosti o tom, jak mohou subjekty údajů uplatnit svá práva, jsou uvedeny 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 zákazníkům oznámeny vhodným způsobem (např. upozornění v aplikaci, poznámka k aktualizaci nebo e-mail) a nabudou účinnosti teprve poté, co zákazníci novou verzí odsouhlasí. Pokud zákazníci změnu odmítnou přijmout, další používání aplikace je vyloučeno. Používání aplikace je vždy podmíněno souhlasem s nejnovější verzí těchto VOP. 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 zákazníků vůči společnosti 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, v 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. Možnost zjistit a opravit chyby v zadaných údajích

Chyby v zadaných údajích v aplikaci lze opravit před check-inem nebo aktivací FAIRTIQ Go pomocí položek menu v aplikaci.

Zákazníci se zavazují koupit si jízdenku provedením check-inu nebo aktivací FAIRTIQ Go. Koupě je však dokončena až tehdy, když aplikace detekuje jízdu veřejnou dopravou a elektronická jízdenka je zpřístupněna v aplikaci nebo centrálně registrována. Poté lze chyby v

zadaných údajích opravit pouze v souladu s procesy opravy a reklamace dostupnými v aplikaci.

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 5.0. Poslední aktualizace: červenec 2026