

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

I. Ustanovenia, ktoré sa majú uplatňovať	2
II. Aplikácia FAIRTIQ	2
A. Funkcie a stiahnutie aplikácie	2
B. Používanie aplikácie	3
C. Licencia	4
D. Ukončenie a blokovanie používania	4
E. Zodpovednosť	4
III. Elektronické cestovné lístky	5
A. Rozsah elektronických lístkov	5
1. Dostupné cestovné lístky	5
2. Companion Mode	5
B. Neprevoditeľnosť elektronických cestovných lístkov	6
C. Všeobecné podmienky používania elektronických cestovných lístkov	6
D. Zodpovednosť zákazníka za technické predpoklady	7
E. Spôsob platby a úhrada služieb	7
F. Platnosť, oprávnenie na cestu a nákup elektronických cestovných lístkov	8
1. Informácie o cestovnom a cestovných lístkoch	8
2. Režimy používania a prednosť osobitných ustanovení	8
3. Oprávnenie na cestu, kúpna zmluva a výpočet cestovného	9
4. Zhromažďovanie a spracúvanie údajov	10
5. Check-in/Check-out	10
6. Check-in/Be-out (Smart Stop)	11
7. Be-in/Be-out (FAIRTIQ Go)	11
G. Kontrola elektronických cestovných lístkov	12
1. Elektronická registrácia a kontrolný doklad	12
2. Kontrola	12
H. Prirážky, poplatky a pokuty pre cestujúcich bez cestovného lístka	13
I. Žiadna zmena, výmena ani vrátenie peňazí, žiadne právo na odstúpenie od zmluvy	13
J. Úprava nesprávneho cestovného	13
K. Výpočet a optimalizácia ceny	13
L. Registrácia predplatného	14
IV. Propagačné akcie	14
V. Osobné údaje	14
VI. Zmeny cestovného a VOP	15
VII. Príslušné právo a miesto jurisdikcie	15
VIII. Alternatívne riešenie sporov (ADR) a záruka práv cestujúcich	15
IX. Otázky a pomoc, zákaznícka podpora FAIRTIQ	16
X. Doložka o oddeliteľnosti	16
XI. Možnosť zistenia a opravy chýb pri zadávaní údajov	16
XII. Dostupnosť a stiahnutie VOP	16

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 kúpe cestovného lístka sa uzatvára priamo medzi partnerskou dopravnou spoločnosťou alebo tarifným združením („partner“, pozri <https://fairtiq.com/> → Cestovanie s FAIRTIQ → Platnosť) a zákazníkmi. Tieto VOP sa uplatňujú vždy, keď sa používa aplikácia, bez ohľadu na oblasť platnosti.

V týchto VOP zahŕňajú pojmy „elektronický cestovný lístok“ a „cestovný lístok“ aj akékoľvek oprávnenie na cestu alebo akýkoľvek kontrolný doklad sprístupnený v aplikácii pre príslušný režim používania, pokiaľ z týchto VOP výslovne nevyplýva niečo iné.

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

II. Aplikácia FAIRTIQ

A. Funkcie a stiahnutie aplikácie

Aplikácia umožňuje zákazníkom zakúpiť elektronické cestovné lístky od zúčastnených partnerov. V závislosti od oblasti používania a dostupnosti môžu zákazníci používať aplikáciu v rôznych režimoch používania:

- I. **Check-in/Check-out:** zákazníci začínajú a ukončujú cestu manuálne v aplikácii.
- II. **Check-in/Be-out („Smart Stop“):** zákazníci začínajú cestu manuálne v aplikácii. Za určitých podmienok môže byť koniec cesty automaticky detegovaný a check-out môže byť automaticky spustený.
- III. **Be-in/Be-out („FAIRTIQ Go“):** zákazníci aktivujú a deaktivujú tento režim používania v aplikácii. FAIRTIQ Go môže byť spočiatku ponúkaný ako pilotný projekt alebo obmedzená testovacia fáza a nemusí ešte poskytovať všetky funkcie plne automatizovaného riešenia Be-in/Be-out. Kým je FAIRTIQ Go aktivovaný a zákazníci sú pripravení na cestu, aplikácia môže automaticky detegovať a zaznamenávať cesty verejnou dopravou bez toho, aby zákazníci museli vykonať check-in alebo check-out pre každú jednotlivú cestu.

Na účely týchto VOP sa režimy používania, ktoré zahŕňajú automatickú detekciu alebo automatickú podporu, najmä Smart Stop a FAIRTIQ Go, považujú za automatické režimy používania („Automatické režimy používania“). Cesty zaznamenané pomocou Automatického režimu používania sa spoločne označujú ako „Automaticky detegované cesty“.

V závislosti od zvoleného režimu používania sa cesta začína a/alebo ukončuje manuálne alebo sa deteguje automaticky. Aplikácia vypočíta príslušné cestovné na základe zaznamenaných údajov o ceste.

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. 1. alebo 2. trieda, možné ďalšie zľavy); osobné údaje: meno a priezvisko, dátum narodenia (platí aj pre spolucestujúcich, pozri kapitolu [III A 2. Companion Mode](#); 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. To platí najmä pre dostupnosť jednotlivých režimov používania, ako sú Smart Stop alebo FAIRTIQ Go. Spoločnosť FAIRTIQ môže jednotlivé režimy používania aktivovať, obmedziť alebo deaktivovať v závislosti od oblasti používania, partnera, tarifných predpisov, technickej dostupnosti, operačného systému, typu zariadenia alebo testovacej fázy. Zákazníci môžu používať iba tie režimy používania, ktoré sú v aplikácii dostupné pre príslušnú oblasť používania. Oznámenie o zmenách, obmedzeniach alebo zrušení bude poskytnuté vopred, ak to bude primerane možné; v naliehavých prípadoch bude oznámenie poskytnuté bez zbytočného odkladu dodatočne. Povinné zákonné práva, najmä vrátenie zostatku a iné neodňateľné práva na ochranu zákazníkov, zostávajú nedotknuté.

FAIRTIQ Go a iné nové režimy používania môžu byť spočiatku dostupné iba v rámci testovacích fáz alebo pilotných projektov, pre vybraných zákazníkov, vo vybraných

oblastiach používania alebo za splnenia ďalších požiadaviek. Na takéto testovacie fázy a pilotné projekty sa môžu vzťahovať dodatočné podmienky účasti.

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 zákazníkmi a/alebo stiahnuť aplikáciu z trhu.

Spoločnosť FAIRTIQ si najmä vyhradzuje právo pozastaviť alebo zablokovat' zákazníkovi prístup k aplikácii, ak existujú primerané náznaky zneužitia alebo podvodného používania. Spoločnosť FAIRTIQ a jej partneri si ďalej vyhradzujú právo pozastaviť alebo zablokovat' zákazníkovi prístup k akémukoľvek riešeniu predaja lístkov prevádzkovanému spoločnosťou FAIRTIQ, ak existujú primerané náznaky zneužitia v súvislosti s akýmkoľvek riešením prevádzkovaným spoločnosťou FAIRTIQ. Zákazníci môžu byť zablokovaní bez predchádzajúceho upozornenia.

Zákazníci, ktorí podľa posúdenia spoločnosti FAIRTIQ spáchali podvod alebo zneužitie, môžu byť zapísaní do registra s cieľom zabrániť ďalším podvodom alebo zneužitiu a vymáhať právne nároky. Ďalšie informácie o spracúvaní osobných údajov v súvislosti s týmto registrom sú uvedené v oznámení o ochrane osobných údajov spoločnosti FAIRTIQ.

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 vždy zodpovední za to, aby mali platný cestovný lístok v súlade s platnými tarifnými predpismi. Pri používaní Check-in/Check-out alebo Smart Stop musia zákazníci správne vykonať check-in pred začiatkom cesty. Pri používaní FAIRTIQ Go musia zákazníci pred začiatkom cesty zabezpečiť, aby bol FAIRTIQ Go aktivovaný a funkčný v aplikácii pre príslušnú oblasť používania a aby boli splnené technické požiadavky podľa týchto VOP.

Ak nie je možné používať aplikáciu, vykonať check-in alebo použiť zvolený režim používania, zákazníci si musia zakúpiť platný cestovný lístok prostredníctvom iného predajného kanála. V prípade poruchy alebo technickej chyby po check-ine, aktivácii FAIRTIQ Go alebo potvrdení stavu travel ready, ktorá bráni správne používaniu aplikácie, si zákazníci musia bezodkladne zabezpečiť platný cestovný lístok prostredníctvom alternatívneho kanála a odporúča sa, aby bez zbytočného odkladu kontaktovali zákaznícky 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/>.

Aplikácia neumožňuje zakúpiť cestovné lístky vopred na budúce cesty. Príslušné oprávnenia na cestu sa namiesto toho generujú na základe ciest skutočne uskutočnených po tom, ako zákazníci začnú používať aplikáciu. Okamih, keď sa cestovný lístok považuje za zakúpený, ako aj začiatok a koniec jeho platnosti závisia od režimu používania, ktorý zákazníci používajú v súlade s kapitolou III.F. Platnosť, oprávnenie na cestu a nákup elektronických cestovných lístkov. Pri Check-in/Check-out a Smart Stop sa platnosť začína úspešným check-inom. Pri FAIRTIQ Go sa platnosť oprávnenia na cestu začína úspešnou aktiváciou FAIRTIQ Go a potvrdením v aplikácii, že sú splnené technické a prevádzkové požiadavky na cestovanie („Pripravený na cestu“). Príslušný cestovný lístok a cestovné sa vypočítajú na základe ciest zaznamenaných počas používania aplikácie.

2. Companion Mode

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 tarifné predpisy 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 tarifnými predpismi (napr. nárok na zníženú cenu).

Rovnaká cesta tvorí základ pre výpočet cestovného pre zákazníkov a všetkých spolucestujúcich. Check-in, check-out a Automaticky detegované cesty sa vzťahujú súčasne na zákazníkov a všetkých spolucestujúcich. Ak spolucestujúci začnú alebo ukončia svoju cestu v inom čase alebo na inom mieste ako zákazníci, nezohľadní sa to 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. Všeobecné podmienky používania elektronických cestovných lístkov

Na používanie elektronických cestovných lístkov a príslušných režimov používania v aplikácii musia zákazníci spĺňať nasledujúce podmienky:

- I. Musia mať k dispozícii platný spôsob platby (pozri kapitolu [III. E. Spôsob platby a úhrada služieb](#)).
- II. Musia mať stiahnutú a nainštalovanú aplikáciu v mobilnom telefóne a dokončenú registráciu.
- III. Mobilný telefón používaný zákazníkmi musí mať operačný systém Android (Google) bez „rootovania“ alebo iOS (Apple) bez „jailbreaku“ a aktivovanú, funkčnú SIM kartu, ktorá zabezpečuje príjem mobilných dát pri prístupe k mobilnej sieti. Minimálna verzia operačného systému potrebná na spustenie aplikácie je uvedená v účte FAIRTIQ v [Apple App Store](#) pre iPhone, [Google Play Store](#) pre mobilné telefóny Android alebo v centre pomoci FAIRTIQ ([support.fairtiq.com](#) → [Registrácia a účet](#) → [Používanie FAIRTIQ: Požiadavky](#)).
- IV. Okrem toho musia byť na mobilnom telefóne aktivované lokalizačné služby s vysokou presnosťou počas celého používania aplikácie na cestu, najmä od check-inu alebo aktivácie FAIRTIQ Go a najmenej do ukončenia cesty pri Check-in/Check-out a Smart Stop, alebo do deaktivácie FAIRTIQ Go. FAIRTIQ a partneri nenesú zodpovednosť za náklady na mobilné pripojenie vyplývajúce z používania aplikácie.
- V. Zákazníci musia mať aktivovaný prístup aplikácie k pohybovým senzorom zabudovaným v mobilnom telefóne a musia povoliť, aby aplikácia mohla zasielať push notifikácie. Pri používaní Automatických režimov používania, najmä Smart Stop alebo FAIRTIQ Go, musia zákazníci ďalej zabezpečiť, aby aplikácia mala povolenie bežať na pozadí a aby potrebné povolenia a systémové nastavenia pre príslušný režim používania zostali aktivované.
- VI. 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.
- VII. Zákazníci musia zabezpečiť, aby zvolená trieda a, ak je to relevantné, akékoľvek oprávnenie alebo nárok na znížené cestovné zodpovedali nakonfigurovaným nastaveniam a platným tarifným predpisom.
- VIII. Pri používaní Companion Mode musia spolucestujúci zabezpečiť, aby cestovali spolu s držiteľom mobilného telefónu, na ktorom sú elektronické cestovné lístky dostupné, a aby tento držiteľ spĺňal všetky príslušné požiadavky na nákup a používanie elektronických cestovných lístkov.
- IX. Ak zákazníci nedodržia tieto VOP, nemajú právo používať aplikáciu. To isté platí pre všetkých spolucestujúcich.

D. Zodpovednosť zákazníka za technické predpoklady

Zákazníci sú výlučne zodpovední za zabezpečenie toho, aby ich smartfón spĺňal technické požiadavky na používanie služieb, bol správne nakonfigurovaný a správne fungoval, vrátane prístupu k sieti a dostatočnej úrovne batérie.

Zákazníci musia zabezpečiť funkčné dátové pripojenie a aktivované lokalizačné služby počas procesov check-in a check-out a počas celej cesty. Musia tiež zabezpečiť, aby zariadenie malo dostatočnú úroveň batérie počas celej cesty. Zákazníci musia umožniť aplikácii bežať na pozadí a zabezpečiť, aby žiadne systémové nastavenia, funkcie úspory energie, obmedzenia povolení alebo iné zásahy nebránili ani nezhoršovali určovanie polohy, detekciu pohybu, prenos údajov, notifikácie alebo automatickú detekciu cesty.

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

Deaktivácia zariadenia, lokalizačných služieb, prístupu aplikácie k lokalizačným službám alebo aktivácia režimu lietadla počas cesty zaznamenávanej prostredníctvom aplikácie nie sú povolené a môžu viesť k neplatnosti oprávnenia na cestu alebo cestovného lístka. Manipulácia s údajmi, ktoré zariadenie poskytuje aplikácii, je zakázaná.

Používanie aplikácie a jej funkcií môže byť nemožné alebo možné iba v obmedzenom rozsahu bez dátového pripojenia alebo ak technické požiadavky nie sú dostatočne splnené. Ak zvolenú funkciu nemožno používať z dôvodu chýbajúceho pripojenia alebo iných technických problémov, alebo ak zákazníci nie sú travel ready v čase a na mieste, kde sa to vyžaduje, musia si zákazníci zakúpiť cestovné lístky iným spôsobom.

Zákazníci musia počítať s dostatočným časom na check-in alebo aktiváciu FAIRTIQ Go pri slabom výkone siete, napríklad EDGE, E alebo GPRS, alebo v oblastiach, kde je lokalizácia obtiažna.

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.

Spoločnosť FAIRTIQ má právo zaúčtovať na platobnú metódu uvedenú zákazníkom cestovné splatné za minulé cesty. Ak spoločnosť FAIRTIQ nemôže inkasovať platbu za takéto cesty, môže spoločnosť FAIRTIQ pozastaviť zákazníkovi prístup k aplikácii. Prístup bude obnovený až po zaplatení všetkých splatných súm platnou platobnou metódou. Pozastavenie nemá vplyv na povinnosť zákazníka zaplatiť všetky splatné sumy za minulé cesty.

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, oprávnenie na cestu a nákup elektronických cestovných lístkov

1. Informácie o cestovnom a cestovných lístkoch

Pokiaľ z týchto VOP nevyplýva inak, na cestovné lístky zakúpené prostredníctvom aplikácie sa vzťahujú tarifné podmienky pre použité trasy a podmienky poskytovateľov dopravných služieb.

Elektronické cestovné lístky, oprávnenia na cestu alebo kontrolné doklady sprístupnené v aplikácii obsahujú informácie požadované platnými tarifnými predpismi. V závislosti od režimu používania môžu byť relevantné údaje o ceste aktivované manuálne alebo automaticky detegované a vypočítané aplikáciou.

Cena cestovných lístkov zakúpených v aplikácii sa v závislosti od režimu používania vypočíta na základe údajov o check-in a check-out, údajov o aktivácii a deaktivácii, stavu travel ready, automaticky detegovaných údajov o ceste, získaných údajov o polohe a príslušných tarifných predpisov. Príslušné cestovné sa vypočíta a zaúčtuje na základe ciest zaznamenaných počas používania aplikácie.

Na overenie odhadovaného cestovného pred cestou alebo počas nej môžu zákazníci použiť automaty na predaj cestovných lístkov, webové stránky dopravcov alebo partnerských združení alebo iné dostupné informačné zdroje o cestovnom. Ak sa skutočná cesta líši od cesty použitej na získanie odhadu cestovného, konečné cestovné sa môže líšiť od odhadovaného cestovného.

2. Režimy používania a prednosť osobitných ustanovení

V závislosti od oblasti používania a dostupnosti možno aplikáciu používať v týchto režimoch používania:

- I. **Check-in/Check-out:** zákazníci začínajú a ukončujú cestu manuálne v aplikácii.
- II. **Check-in/Be-out („Smart Stop“):** zákazníci začínajú cestu manuálne v aplikácii. Za podmienok uvedených v kapitole III.F.6 Check-in/Be-out (Smart Stop) môže aplikácia automaticky detegovať koniec cesty a spustiť check-out.
- III. **Be-in/Be-out („FAIRTIQ Go“):** zákazníci aktivujú a deaktivujú tento režim používania v aplikácii. Kým je FAIRTIQ Go aktivovaný a zákazníci sú pripravení na cestu, aplikácia môže automaticky detegovať a zaznamenávať cesty verejnou dopravou bez toho, aby zákazníci museli vykonať check-in alebo check-out pre každú jednotlivú cestu.

Pokiaľ z týchto VOP nevyplýva inak, všeobecné povinnosti zákazníkov sa vzťahujú na všetky režimy používania. Ustanovenia týkajúce sa konkrétneho režimu používania majú prednosť pred všeobecnými ustanoveniami.

3. Oprávnenie na cestu, kúpna zmluva a výpočet cestovného

Zákazníci musia dokončiť proces check-in alebo aktivovať FAIRTIQ Go a zabezpečiť, aby boli pripravení na cestu, pred nastúpením do dopravného prostriedku na zastávke/stanici alebo pred vstupom do oblasti, v ktorej sa vyžaduje cestovný lístok. Neskorý check-in, neskorá aktivácia alebo neskorý stav travel ready môžu viesť k tomu, že zákazníci budú považovaní za cestujúcich bez platného cestovného lístka, a môžu mať za následok poplatok, prirážku alebo pokutu v súlade s platnými tarifnými predpismi.

Keď zákazníci vykonajú check-in alebo aktivujú FAIRTIQ Go, predkladajú záväznú ponuku na kúpu elektronického cestovného lístka na cesty verejnou dopravou, ktoré budú detegované a zaznamenané počas príslušného režimu používania.

Po úspešnom check-ine alebo, v prípade FAIRTIQ Go, po úspešnej aktivácii a potvrdení v aplikácii, že zákazníci sú travel ready, aplikácia poskytne oprávnenie na cestu. Toto oprávnenie na cestu oprávňuje zákazníkov začať alebo pokračovať v ceste v súlade s týmito VOP a platnými tarifnými predpismi. Sprístupnenie oprávnenia na cestu samo osebe nepredstavuje konečný nákup elektronického cestovného lístka na konkrétnu cestu.

Kúpna zmluva s partnerom sa uzatvára a príslušný elektronický cestovný lístok sa kupuje až vtedy, keď aplikácia deteguje a zaznamená cestu verejnou dopravou. Po check-oute, deaktivácii FAIRTIQ Go alebo inom ukončení príslušného režimu používania aplikácia vypočíta trasu cesty a príslušné cestovné na základe zaznamenaných údajov o ceste a zaúčtuje sumu na zvolenú platobnú metódu.

Úspešný check-in a, v prípade FAIRTIQ Go, úspešná aktivácia a stav travel ready sú potvrdené v aplikácii. Ak proces check-in alebo aktivácia FAIRTIQ Go nie sú možné, alebo ak stav pripravený na cestu nemožno potvrdiť z technických dôvodov, na mobilnom telefóne sa zobrazí príslušná správa. V takom prípade si zákazníci musia zakúpiť cestovný lístok iným spôsobom. V opačnom prípade môžu byť považovaní za cestujúcich bez platného cestovného lístka.

Zákazníci musia udržiavať check-in aktívny alebo ponechať FAIRTIQ Go aktivovaný a zostať pripravení na cestu, kým nedokončia cestu a neopustia dopravný prostriedok alebo oblasť, v ktorej sa vyžaduje platný cestovný lístok. Ak zákazníci vykonajú check-out alebo deaktivujú FAIRTIQ Go pred dokončením cesty, stratia stav pripravený na cestu alebo už nespĺňajú príslušné technické alebo prevádzkové požiadavky, oprávnenie na cestu môže prestať byť platné a zákazníci môžu byť považovaní za cestujúcich bez platného cestovného lístka.

Zákazníci musia dodržiavať všetky správy, upozornenia a výzvy na opravu zobrazené v aplikácii. Ak zákazníci zistia, že check-in nie je aktívny, že FAIRTIQ Go nie je aktivovaný, že nie sú pripravení na cestu, že aplikácia alebo jej relevantné časti nefungujú alebo že pre cestu nie je dostupné žiadne platné oprávnenie na cestu, musia si zakúpiť platný cestovný lístok prostredníctvom alternatívneho predajného kanála, ak chcú cestu začať alebo v nej pokračovať. Ak zákazníci po ceste zistia, že cesta nebola detegovaná, bola detegovaná nesprávne alebo neúplne, musia to bez zbytočného odkladu oznámiť zákazníkemu servisu.

4. Zhromažďovanie a spracúvanie údajov

Na určenie príslušnej oblasti používania a najbližšej zastávky verejnej dopravy sa zhromažďovanie údajov o ceste začína otvorením aplikácie.

Zhromažďovanie údajov o ceste sa skončí najneskôr päť minút po dokončení procesu check-out, deaktivácii FAIRTIQ Go alebo dokončení cesty v príslušnom režime používania. Takéto spracúvanie je potrebné na prevenciu podvodov a pomáha neustále zlepšovať automatickú detekciu správneho času check-outu, deaktivácie alebo konca cesty, a tým optimalizovať službu.

Osobné údaje sa spracúvajú v súlade s oznámením o ochrane osobných údajov aplikácie.

Detekcia cesty je založená na technických signáloch a pravdepodobnostných posúdeniach a nemusí byť vždy úplne presná. Zákazníci preto môžu byť vyzvaní, aby cesty v aplikácii alebo prostredníctvom zákazníckeho servisu potvrdili, opravili alebo nahlásili.

5. Check-in/Check-out

Pri používaní Check-in/Check-out zákazníci začínajú a ukončujú cestu manuálne v aplikácii.

Oprávnenie na cestu je platné od úspešného check-inu až do začatia procesu check-out, pokiaľ technické požiadavky už nie sú splnené alebo tieto VOP, platné tarifné predpisy alebo správy v aplikácii nestanovujú inak.

Zákazníci musia vykonať check-out včas v rámci svojich technických a praktických možností. Musia začať proces check-out bezprostredne po opustení dopravného prostriedku, po opustení oblasti stanice, v ktorej sa vyžaduje cestovný lístok, alebo po dosiahnutí hranice oblasti platnosti. Check-out nie je potrebný počas čakania na ďalší nadväzujúci spoj v rámci rovnakej oblasti platnosti. Oprávnenie na cestu prestáva byť platné v okamihu začatia procesu check-out.

Ak aplikácia na základe senzorov nainštalovaných v mobilnom telefóne vypočíta, že zákazníci s najväčšou pravdepodobnosťou už necestujú, ale check-out nebol začatý, aplikácia môže zobraziť na mobilnom telefóne upozornenie a pripomenúť zákazníkovi, že sa možno zabudli odhlásiť. Predpokladom pre zobrazenie upozornenia je, že zákazníci povolili notifikácie na svojom mobilnom telefóne. Proces check-out zostáva zodpovednosťou zákazníkov. Ak sa upozornenie na check-out zobrazí v nesprávnom čase alebo sa nezobrazí vôbec, nemá to vplyv na zodpovednosť zákazníkov vykonať check-out včas.

Ak z technických dôvodov nie je možné vykonať check-out po skončení cesty, zákazníci musia okamžite kontaktovať zákaznícky servis FAIRTIQ a uviesť podrobnú trasu cesty, miesto a čas ukončenia cesty a ID cesty, ak je k dispozícii. To isté platí pre všetky ostatné sťažnosti. Žiadosti o zákaznícky servis je možné podávať priamo prostredníctvom kontaktného formulára v aplikácii, e-mailom na adresu feedback@fairtiq.com alebo prostredníctvom kontaktného formulára dostupného na <https://fairtiq.ch/en/contact>.

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

Smart Stop je režim používania Check-in/Be-out. Zákazníci musia začať cestu manuálne vykonaním check-inu. Za určitých podmienok môže byť koniec cesty podporený alebo vykonaný automaticky aplikáciou. Funkcia Smart Stop môže byť zákazníkmi manuálne aktivovaná alebo deaktivovaná v aplikácii.

Pravidlá týkajúce sa check-inu podľa kapitoly III.F.5 Check-in/Check-out sa uplatňujú primerane. Oprávnenie na cestu je platné od úspešného check-inu až do začatia procesu check-out manuálne alebo automaticky prostredníctvom Smart Stop, pokiaľ technické

požiadavky už nie sú splnené alebo tieto VOP, platné tarifné predpisy alebo správy v aplikácii nestanovujú inak.

Zákazníci dostanú notifikáciu na smartfóne hneď, ako aplikácia deteguje, že cesta verejnou dopravou sa skončila. Notifikácia obsahuje odkaz na časovač, ktorý zobrazuje zostávajúci čas do automatického check-outu. Časovač je možné ručne prerušiť kliknutím na príslušné tlačidlo v notifikácii, ak zákazníci plánujú ďalšie cesty verejnou dopravou. V takom prípade pokračuje zaznamenávanie cesty zodpovedajúcim spôsobom. Ak časovač nie je ručne prerušený, proces check-out sa automaticky spustí po uplynutí časovača. Oprávnenie na cestu tým prestáva byť platné.

Predpokladom používania funkcie Smart Stop je, že zákazníci povolili notifikácie na smartfóne a že existuje dátové pripojenie. Okrem toho musia byť splnené technické požiadavky podľa kapitoly III.C Všeobecné podmienky používania elektronických cestovných lístkov a III.D Zodpovednosť zákazníka za technické predpoklady.

Proces check-out zostáva zodpovednosťou zákazníkov. Zákazníci sú zodpovední za včasné prerušenie časovača, a tým za zabezpečenie toho, aby oprávnenie na cestu zostalo platné, ak cesta verejnou dopravou nebola ukončená.

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

FAIRTIQ Go je režim používania Be-in/Be-out. Spočiatku môže byť dostupný iba ako súčasť pilotného projektu, pre vybraných zákazníkov, vo vybraných oblastiach používania alebo za splnenia ďalších požiadaviek. FAIRTIQ Go nemusí ešte poskytovať všetky funkcie plne automatizovaného riešenia Be-in/Be-out.

Používanie FAIRTIQ Go je dobrovoľné. Zákazníci môžu používať FAIRTIQ Go iba vtedy, ak je funkcia pre nich dostupná v aplikácii pre príslušnú oblasť používania a bola aktivovaná pred začiatkom cesty. Zákazníci môžu alternatívne použiť akýkoľvek iný dostupný režim používania.

Pri používaní FAIRTIQ Go zákazníci aktivujú a deaktivujú režim používania v aplikácii. Aktivácia a deaktivácia FAIRTIQ Go nepredstavujú procesy check-in alebo check-out podľa týchto VOP, pokiaľ nie je výslovne stanovené inak. Kým je FAIRTIQ Go aktivovaný a zákazníci sú travel ready, aplikácia môže automaticky detegovať a zaznamenávať cesty verejnou dopravou bez toho, aby zákazníci vykonali check-in alebo check-out pre každú jednotlivú cestu.

Zákazníci sú pripravení na cestu, keď bol FAIRTIQ Go úspešne aktivovaný a aplikácia potvrdí, že technické a prevádzkové požiadavky na cestovanie s FAIRTIQ Go sú splnené, vrátane požadovaných nastavení, povolení, pripojenia, úrovne batérie a behu na pozadí.

Oprávnenie na cestu zostáva platné iba dovtedy, kým je FAIRTIQ Go aktivovaný a zákazníci zostávajú pripravení na cestu. Odlišné tarifné predpisy alebo osobitné správy v aplikácii zostávajú vyhradené.

G. Kontrola elektronických cestovných lístkov

1. Elektronická registrácia a kontrolný doklad

Oprávnenia na cestu, elektronické cestovné lístky a kontrolné doklady sprístupnené v aplikácii sú elektronicky a, ak sa to vyžaduje, centrálnie registrované spoločnosťou FAIRTIQ. Zákazníci dostanú na svoj smartfón oprávnenie na cestu, elektronický cestovný lístok alebo kontrolný doklad požadovaný pre príslušný režim používania.

Pri Check-in/Check-out a Smart Stop je oprávnenie na cestu sprístupnené po úspešnom check-ine. Pri FAIRTIQ Go môže byť oprávnenie na cestu sprístupnené v aplikácii alebo centrálne registrované po úspešnej aktivácii FAIRTIQ Go a potvrdení v aplikácii, že zákazníci sú travel ready.

Kúpna zmluva s partnerom a kúpa príslušného elektronického cestovného lístka sa riadia kapitolou III.F.3 Oprávnenie na cestu, kúpna zmluva a výpočet cestovného. Kúpna zmluva sa uzatvára najmä až vtedy, keď aplikácia deteguje a zaznamená cestu verejnou dopravou.

Zákazníci nesmú vymazať oprávnenie na cestu, elektronický cestovný lístok alebo kontrolný doklad pred ukončením cesty. Nemajú ani právo ich kopírovať, preniesť alebo poslať na iný smartfón.

2. Kontrola

Zákazníci musia predložiť svoj smartfón kontrolórovi a na požiadanie zobrazíť všetky kontrolné prvky prostredníctvom tlačidla cestovného lístka a všetky úrovne zobrazenia, napríklad podrobný pohľad. To platí bez ohľadu na použitý režim používania. Kontrolóri sú oprávnení kontrolovať tie isté cestovné lístky viackrát počas tej istej 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, ako aj jas obrazovky. V prípade akýchkoľvek odlišných nastavení zákazníci nesú zodpovednosť za úplnú alebo čiastočnú nečitateľnosť elektronických cestovných lístkov.

Ak zákazníci nie sú schopní predložiť oprávnenie na cestu, elektronický cestovný lístok alebo kontrolný doklad na všetkých úrovniach zobrazenia a so všetkými kontrolnými prvkami, alebo ak tieto nie je možné skontrolovať z dôvodu nefunkčnosti alebo nesprávnej aktualizácie smartfónu, alebo v dôsledku nečitateľnej obrazovky alebo nastavení písma, zákazníci budú považovaní za cestujúcich bez platného cestovného lístka. Oprávnenia na cestu, elektronické cestovné lístky a kontrolné doklady sú personalizované a nie je možné ich predložiť neskôr.

H. Prirážky, poplatky a pokuty pre cestujúcich bez cestovného lístka

Ak zákazníci z akéhokoľvek dôvodu nemôžu alebo nechcú predložiť platné a kontrolovateľné oprávnenie na cestu, elektronický cestovný lístok alebo kontrolný doklad, budú považovaní za cestujúcich bez platného cestovného lístka. Zákazníkom a prípadným spolucestujúcim, ktorí cestujú bez platného cestovného lístka, môže byť účtovaná prirážka, kontrolný poplatok alebo pokuta v súlade s platnými tarifnými predpismi a právnymi predpismi.

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 nabudúce 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 používajúci Check-in/Check-out nevykonajú proces check-out včas, alebo ak zákazníci používajúci Smart Stop včas neprerušia odpočítavanie spustené funkciou Smart Stop, hoci chcú pokračovať v ceste verejnou dopravou. V prípade FAIRTIQ Go platí to isté, ak nesprávne cestovné alebo neplatnosť cestovného lístka spôsobí neskorá aktivácia, neskorý stav travel ready, predčasná deaktivácia, strata stavu travel ready alebo akékoľvek iné nesplnenie technických požiadaviek, povinností spolupráce alebo správ podľa kapitoly III.F.7 Be-in/Be-out (FAIRTIQ Go) zo strany zákazníkov.

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. Pri používaní Automatických režimov používania, najmä Smart Stop alebo FAIRTIQ Go, sa môžu spracúvať ďalšie údaje o polohe, údaje o pohybe, údaje o používaní a technické údaje v rozsahu potrebnom na automatickú detekciu začiatku, trasy a konca cesty, vydanie a kontrolu elektronických cestovných lístkov, výpočet cestovného, fakturáciu, prevenciu podvodov a zlepšenie služby.

Ak zákazníci požiadajú o vymazanie údajov týkajúcich sa minulých ciest, spoločnosť FAIRTIQ už nemusí byť schopná poskytovať zákaznícky servis alebo vybavovať reklamácie týkajúce sa týchto ciest.

Všetky podrobnosti o tom, ako môžu dotknuté osoby uplatniť svoje práva, sú uvedené 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 prepravnou 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 spotrebiteľov 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 nájdu 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.

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. Možnosť zistenia a opravy chýb pri zadávaní údajov

Chyby pri zadávaní údajov v aplikácii možno opraviť pred check-inom alebo aktiváciou FAIRTIQ Go pomocou položiek v ponuke aplikácie.

Zákazníci sa zaväzujú kúpiť si cestovný lístok vykonaním check-inu alebo aktiváciou FAIRTIQ Go. Kúpa je však dokončená až vtedy, keď aplikácia deteguje cestu verejnou dopravou a elektronický cestovný lístok je sprístupnený v aplikácii alebo centrálne registrovaný. Potom možno chyby pri zadávaní údajov opraviť iba v súlade s procesmi opravy a reklamácie dostupnými v aplikácii.

XII. Dostupnosť a stiahnutie VOP

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

FAIRTIQ Ltd.

Aarbergergasse 29

3011 Bern

Švajčiarsko

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

UID: CHE-370.720.489

feedback@fairtiq.com

Verzia 5.0. Posledná aktualizácia: júl 2026