

Všeobecné obchodní podmínky užívání portálu Multikanálového odbavovacího systému

platné od 1. 12. 2019

1. Obecná ustanovení a vybrané pojmy

Společnost Operátor ICT, a.s., Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19676, IČO: 027 95 281, DIČ: CZ02795281 – Plátce DPH (dále jen „provozovatel“), je provozovatelem portálu Multikanálového odbavovacího systému (dále jen „MOS“), prostřednictvím kterého poskytuje služby odbavení cestujících ve veřejné hromadné dopravě (dále jen „služby“), a v souvislosti s tímto stanoví tyto Všeobecné obchodní podmínky užívání portálu MOS (dále jen „podmínky“).

E-shop MOS představuje prodejní rozhraní portálu MOS pro prodej elektronických jízdních dokladů. Selfcare MOS je pak část portálu MOS, která umožňuje aktivity v oblastech správy uživatelských účtů, identifikátorů a elektronických jízdních dokladů. Přepážka MOS představuje osobní kontaktní místo pro přístup do rozhraní portálu MOS na místech uvedených v 5. kapitole.

Uživatel se rozumí jakákoliv osoba, která užívá portál MOS.

Prostřednictvím portálu MOS jsou poskytovány služby v souladu s Tarifem Pražské integrované dopavy (dále jen „Tarif PID“), který stanovuje v systému Pražské integrované dopavy (dále jen „PID“) způsob a postup při uplatňování cen jízdného v hromadné dopravě osob na území hl. m. Prahy a na území Středočeského kraje v rámci PID. Tarif PID vyhlašuje Regionální organizátor Pražské integrované dopavy (dále jen „ROPID“) a jeho plné znění je dostupné na adrese www.pid.cz.

Právní vztah mezi provozovatelem a uživatelem vzniká registrací uživatele na portálu MOS a řídí se těmito Podmínkami, jakožto rámcovou smlouvou, Tarifem PID a právním řádem České republiky, zejména zákonem 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění.

Zakoupením elektronického jízdního dokladu nevzniká právní vztah přepravní smlouvy s provozovatelem, tento se řídí Smluvními přepravními podmínkami PID vyhlašovaných ROPID. Provozovatel se nestává účastníkem přepravní smlouvy.

Portál MOS je dostupný na webových stránkách provozovatele www.pidlitacka.cz (dále jen „web“).

2. Uživatelský účet

Uživatel je oprávněn využívat služby portálu MOS provedením své registrace.

1) Registrace uživatelského účtu

Uživatel provede registraci svého uživatelského účtu vyplněním e-mailové adresy a hesla. Tyto údaje budou sloužit pro jakékoliv další přihlášení do portálu MOS. V rámci zpracování registrace je uživateli na uvedenou e-mailovou adresu zaslána informace o aktivaci účtu. Dokud není provedena aktivace, není možné provést přihlášení uživatele prostřednictvím nového účtu.

Pro potvrzení registrace je třeba vyplnit všechny povinné údaje.

2) Přiřazení/odebrání identifikátoru k uživatelskému účtu

Identifikátorem se rozumí nosič, ke kterému je vázán zakoupený elektronický jízdní doklad. Provozovatelem akceptované identifikátory jsou následující:

Identifikátor typ I. (Lítačka s evidencí údajů, In Karta, bankovní platební karta s evidencí údajů, mobilní aplikace PID Lítačka s evidencí údajů)	Identifikátor typ II. (Lítačka bez evidence údajů)	Identifikátor III. (Lítačka anonymní, bankovní platební karta anonymní)
---	---	--

Provozovatel je oprávněn seznam akceptovaných identifikátorů rozšířit.

Po registraci a aktivaci účtu může uživatel přiřadit identifikátor, který bude využívat. Uživatel zadá údaje k identifikátoru dle zvoleného typu. Pokud bude uživatel využívat jako identifikátor bezkontaktní platební kartu pro nepřenosné elektronické jízdní doklady, je nutné doplnit fotografii. To samé platí i v případě, že uživatel využívá jako identifikátor mobilní aplikaci PID Lítačka s evidencí údajů. K jednomu uživatelskému účtu může být přiřazeno více identifikátorů. Držitel identifikátoru je při registraci a použití identifikátoru povinen dodržovat všeobecné obchodní podmínky stanovené jeho vydavatelem. Čipovou kartu Lítačka bez evidence údajů (identifikátor typu II.) nelze k uživatelskému účtu přiřadit.

3) Zrušení uživatelského účtu

Uživatel může požádat o zrušení uživatelského účtu pomocí webového formuláře. V případě, že chce uživatel zrušit svůj účet, je nutné odebrat všechny identifikátory, které jsou k danému účtu přiřazeny.

4) Blokace identifikátoru

V případě ztráty nebo odcizení identifikátoru má uživatel možnost ve svém uživatelském účtu daný identifikátor zablokovat a elektronický jízdní doklad převést na jiný přiřazený platný identifikátor.

5) Převod elektronického jízdního dokladu mezi identifikátory

Ve svém uživatelském účtu může uživatel převést svůj elektronický jízdní doklad na jiný identifikátor, a to pouze pokud se jedná o identifikátory typu I. (Lítačka s evidencí údajů, In Karta, bankovní platební karta s evidencí, mobilní aplikace PID Lítačka s evidencí). Převod elektronických jízdních dokladů je možný pouze v rámci jednoho uživatelského účtu.

6) Podřízený účet

Provozovatel umožňuje uživateli zřídit ke svému uživatelskému účtu podřízený účet. Podřízený účet nabízí stejné funkcionality jako uživatelský (neboli řídící) účet. Podřízený účet lze kdykoliv osamostatnit a to zadáním e-mailu a hesla.

7) Sdílený účet

Hlavní uživatelský účet může být pomocí sdílení spravován jiným hlavním uživatelským (řídícím) účtem. Sdílení účtu lze oboustranně vypovědět.

3. Nákup elektronických jízdních dokladů

Pro nákup elektronických jízdních dokladů je uživatel povinen přiřadit ke svému uživatelskému účtu platný identifikátor, který bude využívat. Na základě typu přiřazeného identifikátoru může uživatel zakoupit určitý typ elektronického jízdního dokladu.

	Typ identifikátoru		
Typ elektronického jízdního dokladu	Identifikátor typ I. (Lítačka s evidencí údajů, In Karta, bankovní platební karta s evidencí, mobilní aplikace PID Lítačka s evidencí údajů)	Identifikátor typ II. (Lítačka bez evidence údajů)	Identifikátor III. (Lítačka anonymní, bankovní platební karta anonymní)
Občanské jízdné	ANO	ANO	NE
Slevové jízdné	ANO	NE	NE
Přenosné jízdné	NE	NE	ANO

Elektronické jízdní doklady není možné zakoupit v jiné než elektronické formě, duplikáty v papírové formě není možné vystavit.

Jednotlivé kroky výběru elektronického jízdního dokladu na sebe navazují následujícím způsobem:

1. volba identifikátoru, ke kterému chce zákazník zakoupit elektronický jízdní doklad
2. výběr elektronického jízdního dokladu (časová a místní platnost)
3. po dokončení konfigurace elektronického jízdního dokladu je systémem vypočtena cena
4. vložení elektronického jízdního dokladu do košíku.

Pro dokončení objednávky elektronického jízdního dokladu vstoupí uživatel do košíku, kde je povinen zkontrolovat správnost všech zadaných hodnot pro elektronický jízdní doklad. Po kontrole přistoupí k výběru platební metody a dokončení objednávky jejím odesláním.

V rámci portálu MOS je možné volit následující platební metody:

1. bankovní převod
2. online platební karta.

Elektronický jízdní doklad se stává platným úspěšným spárováním částky s číslem objednávky. Dále již není možné elektronický jízdní doklad měnit. Vrácení elektronického jízdního dokladu se řídí Tarifem PID.

V případě platby bankovním převodem musí být datum začátku platnosti elektronického jízdního dokladu zvoleno minimálně 5 pracovních dní po vytvoření objednávky. Částku je nutné uhradit provozovateli na bankovní účet do druhého pracovního dne po vytvoření objednávky.

Pokud neproběhne platba převodem včas nebo nebyla platba platební kartou zaplacená do určeného termínu, dojde k automatickému zrušení objednávky. O zrušení nákupu je uživatel upozorněn prostřednictvím emailu.

Ve svém uživatelském účtu v sekci „Moje objednávky“ nalezne uživatel daňový doklad, který současně obdrží e-mailem.

4. Reklamacce

Reklamacce je uživatel oprávněn uplatnit na kontaktním místě informační služby dle čl. 5 těchto podmínek, nebo e-mailem či pomocí reklamačního formuláře na webu.

Uživatel je povinen v oznámení o reklamaci uvést své jméno a příjmení, telefonický a e-mailový kontakt. V případě, že uživatel požaduje zaslání informací o reklamaci na jinou adresu, musí tuto skutečnost uvést v oznámení o reklamaci. Uživatel je také povinen popsat závady.

Příjem reklamacce provozovatel potvrdí písemně formou e-mailu, byla-li přijata elektronickou cestou.

Provozovatel, resp. jím pověřený pracovník, rozhodne o reklamaci ihned. Reklamacce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacce, pokud se provozovatel s uživatelem nedohodne na delší lhůtě.

Běh lhůty pro vyřízení reklamacce je pozastaven v případě, že provozovatel neobdržel veškeré podklady potřebné pro její vyřízení. Provozovatel je povinen si vyžádat doplnění podkladů od uživatele bez zbytečného odkladu poté, co se o této skutečnosti dozví. Lhůta pro vyřízení reklamacce je od vyžádání podkladů pozastavena až do jejich dodání.

5. Informační služby

Informační služby poskytuje provozovatel uživatelům a široké veřejnosti nejen prostřednictvím webu, ale i prostřednictvím následujících informačních kanálů:

„Infolinka“ je informační služba poskytovaná prostřednictvím placené telefonické linky, dostupné na kontaktech uvedených na webu.

„Přepážky“ jsou osobním kontaktním místem nacházejícím se ve Škodově paláci, Jungmannova 35/29, Praha 1. Provozovatel si vyhrazuje právo rozšířit počet přepážek i na jiných kontaktních místech a tyto nové přepážky oznámit uživatelům a široké veřejnosti na webu.

6. Ochrana osobních údajů

V rámci portálu MOS je provozovatel zpracovatelem osobních údajů, tj. je oprávněn shromažďovat, zpracovávat a uchovávat osobní údaje uživatelů v rozsahu nezbytném výlučně pro účely poskytování služeb.

Provozovatel přijal veškerá taková opatření, zejména organizační, technická a personální, která zajišťují soulad poskytování služeb s aktuálně platnou a účinnou právní úpravou vztahující se k ochraně osobních údajů a k ochraně dalších dat, která jsou v portálu MOS uchovávány.

Uživatel může být osloven provozovatelem k udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů i pro jiné účely, tento však musí odpovídat právě aktuálně platné a účinné právní úpravě vztahující se k ochraně osobních údajů.

Zpracovatelem osobních údajů mohou být dále subjekty, se kterými příslušný správce osobních údajů uzavřel o zpracování osobních údajů písemnou smlouvu. Informace o konkrétních správcích a zpracovatelích osobních údajů jsou uvedeny na webu.

7. Závěrečná ustanovení

Tyto podmínky jsou uveřejněny mimo verzi v českém jazyce i v anglickém jazyce. Nastane – li rozpor mezi jednotlivými jazykovými mutacemi, má výkladovou přednost aktuálně účinná verze v českém jazyce.

Podmínky a veškerá další dokumentace související s portálem MOS jsou zveřejněny na webu.

Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 1. 12. 2019. Provozovatel si vyhrazuje právo podmínky změnit. Účinnost změny nastane nejdříve třicet (30) dní po jejím uveřejnění na webu provozovatele.

General Business Terms and Conditions for Using the Portal of the Multichannel Check-in System

Valid from 1. 12. 2019

8. General provisions and selected terms

The company Operátor ICT, a.s., Dělnická 213/12, 170 00 Prague 7, registered in the Commercial Register with the Municipal Court in Prague, Section B, File No. 19676, Co. Reg. No.: 027 95 281, VAT Reg. No.: CZ02795281 – VAT payer (hereafter the „Operator“), is the operator of the portal of the Multichannel Check-in System (hereafter „MCS“), and via this system it provides a check-in service to passengers in public transport (hereafter „Services“), and in relation to this it will define these General Business Terms and Conditions for Using the Portal of the Multichannel Check-in System (hereafter „Conditions“).

The MCS e-shop presents a sale interface of the MCS portal for the sale of electronic travel documents. The MCS Selfcare is a part of the MCS portal, which enables activities in areas of managing user accounts, identifiers, and electronic travel documents. The MCS bulkhead presents a personal contact point for access to the interface of the MCS portal at places that are mentioned in chapter No. 5.

The user is any person, which uses the MCS portal.

Via the MCS portal services are provided in accordance with the Tariff of Prague Integrated Transport (hereafter the „PIT Tariff“), which defines in the system of Prague Integrated Transport (hereafter the „PIT“) the manner and process of applying fare prices in public transport of persons in the area of the capital city of Prague and in the area of the Central Bohemian Region within the PIT. The PIT tariff is announced by the Regional Organiser of Prague Integrated Transport (hereafter the „ROPIT“) and its full text is available at the link www.pid.cz.

The legal relationship between the operator and the user is created by the registration of the user at the MCS portal and obeys these Conditions, as a Framework contract, the PIT Tariff and the legal system of the Czech Republic, in particular by the Law No. 89/2012 Coll., by the Civil Code, in its current form.

With the purchase of an electronic travel document a legal relationship between the travel contract and the operator is not created, it obeys Contractual Transport Conditions of PIT that are announced by ROPIT. The operator does not become a participant in the transport contract.

The MCS portal is available on the website of the operator www.pidlitacka.cz (hereafter the „web“).

9. User account

The user is entitled to use the services of the MCS portal by registering.

3) Registration of a user account

The user registers his user account by filling out his e-mail address and password. These data will serve for any other registration to the MCS portal. Within processing the registration, information regarding

the activation of the account is sent to the e-mail address that the user has given. Until the activation is not completed, it is not possible for the user to log in via his new account.

For the confirmation of the registration, it is necessary to fill out all the required data.

4) Assigning/removing an identifier to the user account

An identifier is a carrier, which is attached to the purchased electronic travel document. The operator accepts the following identifiers:

Identifier type I. (Lítačka with data logging, In Karta, payment card with data logging, mobile app PID Lítačka with data logging)	Identifier type II. (Lítačka without data logging)	Identifier III. (anonymous Lítačka, anonymous payment card)
---	---	--

The operator is entitled to extend the list of accepted identifiers.

After the registration and activation of the account, the user can assign an identifier, which he will be using. The user enters data to the identifier by the chosen type. If the user will be using a contactless payment card as an identifier for non-transferable electronic travel documents, it is necessary to add a photo. The same applies to the case that the user uses the mobile app PID Lítačka with data logging as an identifier. One user account can have more identifiers assigned to it. During registration and during the use of the identifier the holder of the identifier is obliged to comply with the general business terms and conditions defined by the issuer. It is not possible to assign a Lítačka smart card without data logging (identifier type II.) to the user account.

5) User account cancellation

The user can apply for the cancellation of the user account via a form on the website. In the case that the user wants to cancel his account, it is necessary to remove all identifiers, which are assigned to the given account.

6) Blocking an identifier

In the case of a loss or theft of the identifier the user can block the given identifier on his user account and he can transfer the electronic travel document to a different assigned valid identifier.

7) Transferring an electronic travel document between identifiers

In his user account the user can transfer his electronic travel document to a different identifier, only if it is an identifier type I. (Lítačka with data logging, In Karta, payment card with data logging, mobile app PID Lítačka with data logging). The transfer of electronic travel documents is possible only within one user account.

8) Subordinated account

The operator enables the user to establish a subordinated account to his user account. The subordinated account offers the same functionalities as a user (or management) account. It is possible to make the subordinated account independent at any time by filling out the e-mail address and the password.

7) Shared account

The main user account can be managed by another main user (management) account with the help of sharing. The sharing of the account can be mutually terminated.

10. Purchasing electronic travel documents

For purchasing electronic travel documents the user is obliged to assign a valid identifier, which he will use, to his user account. Based on the type of the assigned identifier the user can purchase a given type of an electronic travel document.

	Type of the identifier		
Type of the electronic travel document	Identifier type I. (Lítačka with data logging, In Karta, payment card with data logging, mobile app PID Lítačka with data logging)	Identifier type II. (Lítačka without data logging)	Identifier III. (anonymous Lítačka, anonymous payment card)
Normal fare	YES	YES	NO
Discounted fare	YES	NO	NO
Transferable fare	NO	NO	YES

It is not possible to purchase electronic travel documents in a different form than the electronic one, it is not possible to issue duplicates in paper form.

The individual steps of choosing an electronic travel document follow up in this order:

5. choosing an identifier, to which the customer wants to purchase an electronic travel document
6. choosing an electronic travel document (time and local validity)
7. after finishing the configuration of the electronic travel document the system calculates the price
8. inserting the electronic travel document into the shopping cart.

To finish the order of an electronic travel document the user enters the shopping cart, where he is obliged to check the correctness of all the entered information for the electronic travel document. After the check, he then moves on to the choice of the payment method and to the end by sending the order.

Within the MCS portal it is possible to choose between the following payment methods:

3. bank transfer
4. online payment card.

The electronic travel document becomes valid by successfully pairing the amount with the number of the order. Then it is not possible to change the electronic travel document. A return of the electronic travel document obeys the PIT Tariff.

In the case of a bank transfer payment, the starting date of the validity of the electronic travel document must be chosen at least 5 working days after creating an order. It is necessary to pay the amount to the operator to his bank account to the second working day after creating an order.

If the payment transfer does not take place on time or the credit card payment was not paid to the given date, the order will be automatically cancelled. The user is notified about the purchase cancelation by e-mail.

In his user account in the section „My orders“ the user will find an invoice, which he will at the same time receive by e-mail.

11. Complaints

The user is entitled to make complaints at a contact point of the information service in accordance with Article 5 of these conditions, or by e-mail or with the help of a complaint form on the website.

When announcing the complaint the user is obliged to state his name and surname, phone number and e-mail address. In the case that the user demands to send information about the complaint to a different address, he has to state this in the complaint notification. The user is also obliged to describe the defects.

If the complaint is received electronically, then the operator will confirm its reception in writing in the form of an e-mail.

The operator, or an authorized worker, will make a decision regarding the complaint immediately. The complaint, including the removal of the defect, has to be resolved without unnecessary delay, at the latest 30 days from the application of the complaint, if the operator does not agree a longer period with the user.

The course of the period for resolving the complaint is suspended in the case that the operator has not received all the materials needed to resolve the complaint. After the operator learns about this, he is without an unnecessary delay obliged to request the completion of the materials from the user. The period for resolving the complaint is suspended from the time of the request for materials until the delivery of the materials.

12. Information services

The operator provides information services to the users and the general public not only via the website but also with the help of the following information channels:

The „infoline“ is an information service that is provided via a paid telephone line, which is available on the website in the contacts section.

„Bulkheads“ are personal contact points located in Škodův palác, Jungmannova 35/29, Prague 1. the operator reserves the right to expand the number of bulkheads even at other contact points and announce these new bulkheads to the users and the general public on the website.

13. Protection of personal data

Within the MCS portal, the operator is also the processor of personal data, i.e. he is entitled to collect, process and store personal data of users in a range that is necessary exclusively for the purposes of providing services.

The operator has adopted all measures, particularly organizational, technical and staffing measures, which ensure harmony between providing services and the currently valid and effective legislation related to the protection of personal data and to the protection of other data, which are stored in the MCS portal.

The user can be approached by the operator for granting consent with the processing of personal data even for different purposes, however, it has to be in accordance with the currently valid and effective legislation that is related to the protection of personal data.

Personal data can be also processed by entities, which have signed a written contract regarding the processing of personal data with the relevant controller of personal data. The information regarding specific controllers and processors of personal data are stated on the website.

14. Final provisions

These conditions are published in Czech and in English. In the case of discrepancies between the individual language versions, the currently effective version in the Czech language prevails.

The conditions and all the other documentation related to the MCS portal are published on the website.

These conditions come into force and effect on 1. 12. 2019. The operator reserves the right to change the conditions. The change is effective at least thirty (30) days after its publication on the website of the operator.