

Všeobecné obchodní podmínky užívání E-shopu ODIS

1 Obecná ustanovení

Společnost Koordinátor ODIS s.r.o., 28. října 3388/111, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 8979, IČO: 64613895 je provozovatelem E-shopu ODIS (dále jen „E-shop“) na webové adrese www.odiska.cz, prostřednictvím kterého poskytuje služby související s odbavováním cestujících ve veřejné hromadné dopravě, a v souvislosti s touto činností stanovuje tyto Všeobecné obchodní podmínky užívání E-shopu ODIS (dále jen „Podmínky“).

E-shop je prodejním rozhraním systému pro prodej elektronických jízdních dokladů ODIS. Centrální Card Management a Clearing jsou části systému provozované Provozovatelem, které umožňují aktivity v oblastech správy uživatelských účtů, karet a elektronických jízdních dokladů.

Prostřednictvím E-shopu jsou poskytovány služby v souladu se Smluvními přepravními podmínkami ODIS, Tarifem Integrovaného dopravního systému Moravskoslezského kraje ODIS, Smluvními přepravními podmínkami Dopravního podniku Ostrava a.s. a Tarifem pro přepravu cestujících Dopravního podniku Ostrava a.s. Plná znění dokumentů jsou dostupná na adrese www.odiska.cz.

Právní vztah mezi Provozovatelem a Uživatelem E-shopu vzniká registrací Uživatele na E-shopu a řídí se těmito Podmínkami, jakožto rámcovou smlouvou, podmínkami Ochrany osobních údajů a právním řádem České republiky, zejména zákonem 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění.

Zakoupením elektronického jízdního dokladu v E-shopu nevzniká právní vztah přepravní smlouvy s Provozovatelem E-shopu, právní vztah přepravní smlouvy se řídí Smluvními přepravními podmínkami ODIS a Smluvními přepravními podmínkami Dopravního podniku Ostrava a.s. Provozovatel E-shopu se nestává účastníkem přepravní smlouvy.

1.1 Definice základních pojmů a vysvětlení zkratk

- **„Tarif ODIS“** je Tarif Integrovaného dopravního systému Moravskoslezského kraje ODIS
- **„Tarif DPO“** je Tarif pro přepravu cestujících Dopravního podniku Ostrava a.s.
- **„ODIS“** je Integrovaný dopravní systém Moravskoslezského kraje
- **„KODIS“** (dále také jen „Provozovatel“) je společnost Koordinátor ODIS s.r.o.
- **„E-shop ODIS“** (dále také jen „E-shop“) je internetový portál přístupný na adrese www.odiska.cz, prostřednictvím kterého Provozovatel poskytuje služby související s odbavováním cestujících ve veřejné hromadné dopravě

- „**BPK**“ je bezkontaktní bankovní platební karta
- „**Ceník**“ je Ceník produktů a služeb pro ODISku a E-shop ODIS
- „**Ceník DPO**“ je Ceník operací pro ODISky, platební karty a Kreditní jízdenky Dopravního podniku Ostrava a.s.
- „**DČJ**“ je dlouhodobá časová jízdenka, v E-shopu a těchto Podmínkách je rovněž využíváno označení „kupón“
- „**DPO**“ je Dopravní podnik Ostrava a.s.
- „**Uživatel**“ je jakákoliv osoba, která užívá E-shop
- „**Dopravní infocentrum**“ je kontaktní místo zajišťující prodej jízdních dokladů ODIS a specifické operace spojené s čipovými kartami ODISka
- „**Prodejna DPO**“ je kontaktní prodejní místo jízdních dokladů ODIS provozované DPO
- „**Dopravní infocentrum Ostrava**“ je specializované kontaktní místo Provozovatele na adrese Dlouhá 3355/6, 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava, které zajišťuje především specifické operace spojené s čipovými kartami ODISka
- „**EP**“ je elektronická peněženka
- „**ČD**“ jsou České dráhy, a.s.
- „**MDPO**“ je Městský dopravní podnik Opava, a.s.

2 Uživatelský účet

Uživatel je oprávněn využívat všechny služby E-shopu po provedení registrace a odsouhlasení těchto Podmínek a podmínek Ochrany osobních údajů. Při registraci účtu Uživatel zároveň potvrzuje, že je starší 15 let. Správu služeb v E-shopu pro osoby mladší 15 let souvisejících s odbavováním cestujících ve veřejné hromadné dopravě provádí jejich zákonný zástupce. Některé služby lze na E-shopu využívat i bez registrace.

2.1 Registrace uživatelského účtu

Uživatel provede registraci svého uživatelského účtu na E-shopu vyplněním e-mailové adresy a hesla. Tyto údaje budou sloužit pro jakékoliv další přihlášení do E-shopu. V rámci zpracování registrace je Uživateli na uvedenou e-mailovou adresu zaslán odkaz pro aktivaci účtu. Po provedení aktivace je možné provést přihlášení k účtu.

2.2 Registrace firemního účtu

V případě, že Uživatel hodlá zřídit účet pro právnickou osobu, označí při registraci volbu „Zaregistrovat se jako právnická osoba“ a vyplní při registraci požadované identifikační údaje právnické osoby.

2.3 Přihlášení uživatele

Přihlášení probíhá na základě vyplnění e-mailové adresy a hesla, které Uživatel zadal při registraci.

2.4 Osobní údaje

V sekci Osobní údaje má Uživatel možnost vyplnit své osobní údaje. Pro služby Objednání Osobní ODISky a Nákup kupónu na BPK je Uživatel povinen vyplnit jméno, příjmení, datum narození a nahrát fotografii odpovídající stanoveným požadavkům. Zbývající osobní údaje jsou nepovinné.

Následnou změnu jména, příjmení a data narození Uživatele již není možné provést na E-shopu, ale pouze na Dopravním infocentru nebo na Prodejně DPO.

2.5 Nahrávání a schvalování fotografií

Fotografie nahraná Uživatelem musí splňovat následující požadavky:

- fotografie je ve formátu JPG,
- fotografie musí odpovídat aktuální podobě zobrazované osoby,
- fotografie ukazuje hlavu zobrazované osoby v přímém čelním pohledu (pohled zobrazované osoby směřuje do objektivu),
- pohled přes rameno, pootočená nebo nakloněná hlava nejsou přípustné,
- zobrazovaná osoba musí mít neutrální výraz a zavřená ústa, oči musí být otevřené a nesmí být překryté vlasy,
- pozadí na fotografii je bílé až světle modré, popřípadě světle šedé barvy, přičemž je přípustný plynulý přechod těchto barev,
- fotografie musí být bez odlesků a nesmí na ni být provedeny retuše ani jiné úpravy,
- fotografie zobrazuje osobu v občanském oděvu, bez brýlí s tmavými skly a bez pokrývky hlavy, není-li její použití odůvodněno důvody náboženskými nebo zdravotními; v takovémto případě nesmí pokrývka hlavy zakrývat obličejovou část způsobem, který by neumožňoval identifikaci.

Každá nahraná fotografie je posuzována Provozovatelem. Schválení nebo zamítnutí fotografie proběhne během dvou následujících pracovních dní po nahrání fotografie. V případě, že fotografie nesplňuje definované požadavky, je Provozovatelem zamítnuta a Uživatel je povinen nahrát novou fotografii, odpovídající definovaným požadavkům. Nová fotografie bude opět posouzena Provozovatelem v souladu s ustanovením tohoto článku Podmínek.

O schválení nebo zamítnutí fotografie je Uživatel informován e-mailem.

Uživatel, který nahrává fotografii na účet se slevovým profilem, bude v rámci procesu schvalování fotografie vyzván Provozovatelem k návštěvě Dopravního infocentra nebo Prodejny DPO, za účelem ověření podoby Uživatele a jeho nároku na slevu. V tomto případě je Uživatel povinen se dostavit na Dopravní infocentrum nebo Prodejnu DPO a doložit svůj nárok na slevu dle Tarifu ODIS a Tarifu DPO.

Uživatel, který již má v E-shopu schválenou fotografii, může nahrát na E-shop svou novou fotografii. Schválení nové fotografie opět podléhá schvalovacímu procesu dle tohoto článku Podmínek.

2.6 Změny uživatelských profilů

Změny uživatelských profilů jsou prováděny pouze na Dopravních infocentrech nebo na Prodejních DPO, na základě žádosti Uživatele a po doložení požadovaných dokumentů dle Tarifu ODIS a Tarifu DPO.

2.7 Podřízené účty

Provozovatel umožňuje Uživateli zřídit k uživatelskému účtu podřízené účty. Podřízený účet nabízí stejné funkcionality, jako hlavní uživatelský účet.

Na podřízeném účtu může být nastaven rozdílný profil od hlavního účtu. Podřízené účty slouží primárně pro správu karet jiných osob – dětí, rodinných příslušníků či jiných osob.

Podřízený účet lze kdykoliv osamostatnit zadáním odlišného e-mailu, pod který má být podřízený účet osamostatněn.

2.8 Nastavení

V nastavení účtu lze měnit přihlašovací e-mail, heslo a také nastavovat upozornění e-mailem o konci platnosti kupónu, karty nebo profilu.

3 Operace s kartami

3.1 Druhy akceptovaných karet

Kartou se rozumí nosič nebo jiný identifikátor, ke kterému je vázán zakoupený elektronický jízdní doklad.

Provozovatelem akceptované karty jsou následující:

- ODISka,
- BPK,
- Kreditní jízdenka.

Provozovatel je oprávněn seznam akceptovaných karet změnit.

3.2 Objednání ODISky

ODISka je vzájemně uznávaným elektronickým platebním prostředkem platným u dopravců zajišťujících veřejnou osobní dopravu v rámci ODIS. Pro užívání ODISky platí Podmínky pro vydávání a využívání ODISky, které jsou zveřejněny na adrese www.odiska.cz.

ODISku lze využívat dvěma základními způsoby:

- a) jako nosič dlouhodobých časových jízdenek (kupónů),
- b) jako elektronickou peněženku.

V E-shopu lze po registraci uživatele objednat ODISku. Druhy nabízených ODISek:

- a) Osobní – lze objednat pouze po vyplnění osobních údajů dle čl. 2.4 a až po schválení fotografie dle čl. 2.5 těchto Podmínek
- b) Anonymní – pro objednání není nutné poskytnout osobní údaje Uživatele. Na Anonymní ODISku lze nahrát pouze přenosný profil.
- c) Firemní – je nabízena pouze k firemním účtům dle čl. 2.2 těchto Podmínek. Pro objednání není nutné poskytnout osobní údaje Uživatele. Na Firemní ODISku lze nahrát pouze přenosný profil.

Objednání ODISky provede Uživatel v sekci **Objednat ODISku**. V rámci objednání Uživatel zvolí, zda požaduje doručení zhotovené ODISky na Dopravní infocentrum, na Prodejnu DPO nebo na libovolnou poštovní adresu v rámci České republiky, a to buď obyčejnou nebo doporučenou poštovní zásilkou. Zaslání na poštovní adresu do zahraničí není umožněno.

Pokud Uživatel požaduje výrobu ODISky se slevovým profilem, přičemž svůj nárok na slevový profil dosud nedoložil, bude umožněno doručení zhotovené ODISky pouze na Dopravní infocentrum nebo na Prodejnu DPO, kde bude ODISka s požadovaným profilem Uživateli předána po doložení nároku na slevu dokumenty stanovenými dle Tarifu ODIS a Tarifu DPO. Pokud Uživatel svůj nárok na slevu nedoloží, bude mu ODISka vydána s profilem „Dospělý 15+“.

Po dokončení objednávky je Uživatel přesměrován do Košíku, ve kterém provede úhradu platby. Úhradu je možné provést buď bankovní platební kartou nebo bankovním převodem.

Poplatek za objednání ODISky se řídí dle platného Ceníku. V případě požadavku na doručení ODISky poštou uhradí Uživatel rovněž poštovné dle Ceníku.

3.3 Registrace karty k uživatelskému účtu, přejmenování karty

Po registraci a aktivaci účtu může Uživatel přiřadit kartu, ať už k hlavnímu účtu nebo k vytvořenému podřízenému účtu.

Registrace karty se provádí v sekci Registrovat kartu, po zadání stanovených údajů dle druhu karty. Při registraci BPK k účtu je nutno provést v platebním rozhraní autorizační transakci s fiktivní platbou 1 Kč, která není Uživateli účtována.

K jednomu uživatelskému účtu může být přiřazeno více karet, ale pouze se stejným profilem. Karty jiných držitelů s jinými profily mohou být přiřazeny v rámci podřízených účtů, přičemž ale každý podřízený účet má svůj jedinečný profil pro všechny karty přiřazené na daný podřízený účet.

Další funkcí je přejmenování karty volbou „Přejmenovat“ u konkrétní karty, které slouží k lepší orientaci mezi přiřazenými kartami Uživatele.

3.4 Odebrání karty z uživatelského účtu

Uživatel může ze svého účtu kartu odebrat, volbou „Odebrat kartu z účtu“ u konkrétní karty. V případě druhu karty BPK nesmí být v okamžiku odebrání na BPK žádné platné ani budoucí platné kupóny.

Odebranou kartu lze opětovně registrovat k uživatelskému účtu postupem dle čl. 3.3 těchto Podmínek.

3.5 Převod kupónu mezi kartami

V rámci uživatelského účtu nebo podřízeného účtu může Uživatel převést kupón z jedné registrované BPK na jinou registrovanou BPK.

Převod kupónu z ODISKy na ODISku není na E-shopu možný. Tento převod je možný pouze na Dopravních infocentrech nebo na Prodejnách DPO.

3.6 Blokace karty

V případě ztráty nebo odcizení karty má Uživatel možnost ve svém uživatelském účtu kartu zablokovat a znemožnit tím její další využívání jako nosiče elektronických jízdních dokladů.

Následné odblokování karty druhu ODISka lze provést pouze na Dopravním infocentru nebo na Prodejně DPO, po zaplacení poplatku za odblokování dle Ceníku.

Odblokování karty druhu BPK lze provést pouze na Prodejně DPO, po zaplacení poplatku za odblokování dle Ceníku DPO.

Odblokování karty druhu Kreditní jízdenka lze provést bezplatně na E-shopu.

Po zablokování karty lze následně provést převod kupónu a zůstatku elektronické peněženky na jinou kartu dle Podmínek pro vydávání a využívání ODISKy a Podmínek použití bezkontaktní bankovní platební karty v DPO.

4 Nákup dlouhodobé časové jízdenky (kupónu)

Nákup kupónu může Uživatel provést buď bez registrace a přihlášení, nebo s přihlášením. U nákupů s přihlášením musí Uživatel před nákupem nejprve registrovat kartu k účtu.

Nákup kupónu na BPK je možné provést až po vyplnění osobních údajů dle čl. 2.4 a po schválení fotografie dle čl. 2.5 těchto Podmínek.

V návaznosti na druh karty může Uživatel zakoupit určitý typ kupónu:

Typ kupónu	Druh karty			
	ODISka Osobní	ODISka Anonymní, Firemní	BPK*	Kreditní jízdenka*
Občanské jízdné	ANO	NE	ANO	ANO
Slevové jízdné	ANO	NE	ANO	ANO
Přenosné jízdné	NE	ANO	NE	NE

* kupóny na BPK a Kreditních jízdenkách platí pouze ve vozidlech DPO

Dlouhodobé časové jízdenky není možné zakoupit v jiné než elektronické formě.

Při nákupu kupónu Uživatel volí:

- kartu, na kterou si chce kupón zakoupit
- časové období, po které má být kupón platný
- počáteční datum platnosti, od kterého bude kupón platný
- tarifní zóny, pro které má kupón platit

Cena kupónu bude vypočtena E-shopem dle nastavených parametrů Uživatelem a dle Tarifu ODIS.

Po dokončení objednávky je Uživatel přesměrován do Košíku, ve kterém provede úhradu platby. Úhradu je možné provést bankovní platební kartou.

V případě přihlášeného uživatele a nákupu kupónu na ODISku, kdy počáteční datum platnosti kupónu je nastaveno na minimálně 5 pracovních dní po vytvoření objednávky, lze provést úhradu rovněž bankovním převodem.

V případě nákupu kupónu s úhradou platební kartou je možné zvolit počáteční datum platnosti kupónu nejdříve na aktuální den.

Se zpětnou počáteční platností je možné koupit pouze 5-ti měsíční (začínající pouze buď 1. září nebo 1. února) nebo 12-ti měsíční (začínající pouze 1. září) kupóny, určené pro děti ve věku od 6 do dovršení 15 let a pro žáky a studenty ve věku od 15 do dovršení 26 let, a to nejpozději 2 měsíce od začátku daného období.

Po dokončení a úhradě objednávky již nelze zakoupený kupón měnit. Případné vrácení zakoupeného kupónu se řídí Tarifem ODIS.

V případě zakoupení kupónu na ODISku přes E-shop bude kupón fyzicky nahrán na kartu přiložením ODISky k samoobslužnému terminálu ve vozidlech DPO (nejdříve po 3 hodinách od zakoupení) nebo přiložením ODISky k terminálu u řidiče ve vozidlech příměstských autobusových dopravců (nejdříve 24 hodin od zakoupení) nebo přiložením ODISky k terminálu u průvodčího ve vlaku (nejdříve 24 hodin od zakoupení).

5 Dobití elektronické peněženky (EP)

EP je stav elektronických peněz zaznamenaných v paměti ODISky nebo Kreditní jízdenky. EP slouží k bezhotovostní úhradě jízdného.

Dobití EP může Uživatel provést buď bez registrace a přihlášení, nebo s přihlášením. U dobíjení s přihlášením musí Uživatel před dobíjením nejprve registrovat kartu k účtu.

Minimální vklad na E-shopu na EP ODISky je 100,- Kč a na EP Kreditní jízdenky 1,- Kč. Maximální vklad na EP je 2000,- Kč. Celková maximální hodnota peněz uložených na EP je 3000,- Kč.

Při dobíjení EP Uživatel volí:

- a) kartu, na které chce dobít EP,
- b) částku, kterou chce na EP dobít.

Po dokončení objednávky je Uživatel přesměrován do Košíku, ve kterém provede úhradu dobíjení. Úhradu je možné provést bankovní platební kartou, při dobíjení EP ODISKy u přihlášeného uživatele rovněž bankovním převodem.

V případě dobíjení EP ODISKy přes E-shop je možné dobíjený kredit EP využít až po fyzickém nahrání kreditu na čip ODISKy. Toto nahrání je garantováno na všech zařízeních v systému ODIS do 24 hodin (u dopravce DPO do 3 hodin). U dopravce MDPO a v případě prodejních míst ČD na nádražích nelze nahrát kredit EP ODISKy dobíjený na E-shopu do čipu karty.

Navýšení zůstatku elektronické peněženky ODISKy v Přehledu karet na E-shopu se projeví až po fyzickém nahrání kreditu na čip ODISKy.

V případě dobíjení EP u Kreditní jízdenky je kredit připsán na kartu ihned.

6 Stornování objednávek

Uživatel je oprávněn změnit nebo zrušit objednávku do okamžiku potvrzení objednávky volbou Zaplatit na stránce Rekapitulace objednávky.

Pokud Uživatel zvolí na E-shopu způsob úhrady bankovním převodem a svou objednávku neuhradí do 2 kalendářních dnů od objednání, bude objednávka stornována a o této skutečnosti bude Žadatel informován e-mailem.

Pokud Uživatel zvolí na E-shopu způsob úhrady platební kartou a objednávka nebude uhrazena do 24:00 hod. dne zadání objednávky, bude objednávka stornována a o této skutečnosti bude Uživatel informován e-mailem.

V případě, kdy Uživatel uhradí při platbě bankovním převodem chybnou částku nebo uvede chybně variabilní symbol platby, bude částka vrácena Uživateli na účet a objednávka bude Provozovatelem stornována.

7 Přehledy jízd, daňové doklady

Daňové doklady k nákupům realizovaným na E-shopu jsou zasílány na zadaný e-mail (při nákupu bez přihlášení) nebo na přihlašovací e-mail uživatelského účtu (při nákupu s přihlášením).

V prostředí E-shopu lze dále generovat přehledy jízd na registrované karty. V případě platby jednotlivého jízdného registrovanou kartou na samoobslužných terminálech ve vozidlech DPO lze k zakoupeným jízdénkám vygenerovat v prostředí E-shopu daňové doklady.

Pro jednotlivé jízdné hrazené u DPO prostřednictvím BPK nebo Kreditní jízdenky lze na E-shopu vygenerovat přehled jízd i bez registrace a přihlášení.

8 Reklamace

Uživatel má právo uplatnit reklamaci služeb poskytovaných E-shopem.

Uživatel může uplatnit reklamaci vyplněním kontaktního formuláře na E-shopu v sekci Napište nám, zasláním reklamace na e-mailovou adresu reklamace@kodis.cz nebo osobním podáním reklamace na Dopravním infocentru.

Lhůta pro vyřízení reklamace činí 30 dnů. Po vyřízení reklamace informuje Provozovatel Uživatele o posouzení reklamace zasláním zprávy na kontaktní údaj sdělený Uživatelem.

Pro reklamaci jednotlivých elektronických jízdenek pořízených u DPO z BPK použije Uživatel reklamační formulář dostupný na E-shopu v sekci Přehled jízd.

9 Ochrana osobních údajů

V rámci E-shopu je Provozovatel zpracovatelem osobních údajů, tj. je oprávněn shromažďovat, zpracovávat a uchovávat osobní údaje Uživatelů v rozsahu nezbytném pro účely poskytování služeb.

Podmínky ochrany osobních údajů se řídí dokumentem „Ochrana osobních údajů“, zveřejněným na stránkách www.odiska.cz.

Podmínkou využívání služeb E-shopu je udělení souhlasu Uživatele s „Ochranou osobních údajů“.

10 Závěrečná ustanovení

Tyto Podmínky a veškeré další dokumenty související s E-shopem jsou zveřejněny na stránkách www.odiska.cz.

Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1.6.2020. Provozovatel si vyhrazuje právo Podmínky změnit.