

# Všeobecné obchodní podmínky užívání portálu Multikanálového odbavovacího systému

Platné od: 01.06.2023

## 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 IDOL+ představuje prodejní rozhraní portálu MOS pro prodej elektronických jízdních dokladů IDOL+ (a pro objednání karty Opuscard+). Selfcare MOS je pak část portálu MOS, která umožňuje aktivity v oblastech správy uživatelských účtů, identifikátorů a elektronických jízdních dokladů. Kontaktní místo Opuscard 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 integrované dopravy Libereckého kraje (dále jen „Tarif IDOL“), který stanovuje v rámci Integrovaného dopravního systému Libereckého kraje (dále jen „IDOL“) způsob a postup při uplatňování cen jízdného na autobusových linkách veřejné linkové dopravy, v městské hromadné dopravě měst zapojených v systému IDOL provozovaných formou integrované dopravy a ve všech pravidelných vlacích zapojených dopravců na tarifně integrovaných železničních úsecích. Tarif IDOL vyhláší Koordinační integrované dopravy Libereckého kraje (dále jen „KORID LK“) a jeho plné znění je dostupné na adrese [www.iidol.cz](http://www.iidol.cz). Všeobecné obchodní podmínky mobilní aplikace IDOLKA jsou v plném znění dostupné na adrese [www.idolka.cz](http://www.idolka.cz).

Prostřednictvím portálu MOS jsou poskytovány i služby v souladu s Tarifem Pražské integrované dopravy (dále jen „Tarif PID“), který stanovuje v systému Pražské integrované dopravy (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 vyhláší Regionální organizátor Pražské integrované dopravy (dále jen „ROPID“) a jeho plné znění je dostupné na adrese [www.pid.cz](http://www.pid.cz).

Právní vztah mezi provozovatelem a uživatelem vzniká registrací uživatele na portálu MOS a řídí se těmito Podmínkami, jakožto rámcovou smlouvou, Tarifem IDOL, 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 IDOL vyhlášenými dopravci IDOL a Smluvními přepravními podmínkami PID vyhlášenými ROPID a. Provozovatel se nestává účastníkem přepravní smlouvy.

Portál MOS je dostupný na webových stránkách provozovatele <https://eshop.iidol.cz>, [www.pidlitacka.cz](http://www.pidlitacka.cz) a (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:

- Personalizovaná Opuscard+
- Opuscard + anonymní
- Mobilní aplikace Idolka s evidencí údajů
- Personalizovaná In karta
- Bezkontaktní platební karta s evidencí osobních údajů
- Bezkontaktní platební karta anonymní
- Lítačka s evidencí údajů
- Mobilní aplikace PID Lítačka s evidencí údajů
- Lítačka bez evidence údajů
- Lítačka anonymní

V rámci systému IDOL+ lze jako identifikátor využít pouze následující nosiče:

- Personalizovaná Opuscard+ - pro nákup nepřenosné časovky
- Mobilní aplikace Idolka s evidencí údajů – pro nákup nepřenosné časovky
- Personalizovaná In karta – pro nákup nepřenosné časovky
- Lítačka s evidencí údajů – pro nákup nepřenosné časovky
- Bezkontaktní platební karta s evidencí osobních údajů – pro nákup přenosné časovky
- Opuscard + anonymní – pro nákup přenosné časovky
- Bezkontaktní platební karta anonymní – pro nákup přenosné časovky
- Lítačka anonymní – pro nákup přenosné časovky

Provozovatel je oprávněn seznam identifikátorů akceptovaných v systému IDOL 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 Idolka nebo PID Lítačka s evidencí údajů. K jednomu uživatelskému účtu může být přiřazeno více identifikátorů. Jeden identifikátor pak lze přiřadit právě k jednomu uživatelskému účtu. Držitel identifikátoru je při registraci a použití identifikátoru povinen dodržovat všeobecné obchodní podmínky stanovené jeho vydavatelem. Čipovou kartu Lítačka bez evidence údajů 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) Blokáce 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. Převod elektronických jízdních dokladů je možný pouze v rámci jednoho uživatelského účtu. Převádět lze navíc pouze nepřenosné časovky, a to pouze z jednoho personalizovaného identifikátoru na druhý.

## 6) Podřízený účet

Provozovatel umožňuje uživateli zřídit ke svému uživatelskému účtu podřízený účet. Podřízený účet nabízí stejné funkcionality jako uživatelský (neboli řídicí) 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 (řídicím) 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	Osobní identifikátor: Personifikovaná Opuscard+, mobilní aplikace Idolka s evidencí údajů, Personifikovaná In karta, Bezkontaktní platební karta s evidencí údajů, Lítačka s evidencí osobních údajů		Anonymní identifikátor: Opuscard + anonymní, bezkontaktní platební karta anonymní, Lítačka anonymní
Občanské jízdné	ANO		NE
Slevové jízdné	ANO		NE
Přenosné jízdné	NE		ANO

Elektronické jízdní doklady není možné zakoupit v jiné než elektronické formě, duplikáty v papírové formě není možné vystavit (s výjimkou náhradního jízdního dokladu při probíhající oprávněné reklamaci Opuscard+).

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 IDOL (kupony IDOL), respektive Tarifem PID (kupony 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 Opuscard typu A,B dle čl. 5 těchto podmínek, nebo e-mailem.

Uživatel je povinen při podání reklamacce vyplnit reklamační formulář, který zašle v příloze emailu. Formulář musí obsahovat všechny povinné údaje označené hvězdičkou. V případě, že uživatel požaduje zaslání informací o reklamacce na jinou adresu, musí tuto skutečnost uvést v oznámení o reklamacce. 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 reklamacce 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. Proces vyřízení reklamacce je prováděn v souladu s platnými SPP IDOL, které je možné nalézt na [www.iidol.cz](http://www.iidol.cz)

## 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 [iidol.cz](http://iidol.cz).

„Kontaktní místa Opuscard“ jsou osobním kontaktním místem nacházejícím se na definovaných místech Libereckého kraje. Aktuálně jsou provozovány 3 typy kontaktních míst, které se liší službami, které jsou v rámci MOS IDOL nabízeny – detaily viz Příloha č. 1 tohoto dokumentu. 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 [iidol.cz](http://iidol.cz).

Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 1.6.2023 Provozovatel si vyhrazuje právo podmínky změnit. Účinnost změny nastane nejdříve čtrnáct (14) dní po jejím uveřejnění na webu provozovatele.

Město	Provozovatel	Adresa	Typ KM
Semily	Arriva Vlaky		C
Turnov	Arriva Vlaky		C
Železný Brod	Arriva Vlaky		C
Liberec	Arriva Vlaky		C
Jilemnice	BusLine LK	Kavánova 140/Masarykovo nám. 82, 514 01 Jilemnice	B
Rokytnice nad Jizerou	BusLine LK	Rokytnice nad Jizerou 197, 512 44 Rokytnice	B
Semily	BusLine LK	Na Rovinkách 211, 513 01 Semily	A
Turnov	BusLine LK	Náměstí Českého ráje 26, Turnov	B
Tanvald	BusLine LK	Terminál u žel.stanice, 468 41 Tanvald	B
Česká Lípa	BusLine MAD	Škroupovo náměstí 136/15, 470 01 Česká Lípa	A
Liberec přepážka 2x	ČD		C
Jablonec nad Nisou	ČD		C
Jablonné v Podještědí	ČD		C
Smržovka	ČD		C
Tanvald	ČD		C
Frydlant v Čechách	ČD		C
Hejnice	ČD		C
Turnov – objednáno pouze na tento GVD	ČD		C
Jilemnice	ČD		C
Nová Paka město	ČD		C
Vrchlabí	ČD		C
Madá Boleslav hl. n.	ČD		C
Madá Boleslav město	ČD		C
Mnichovo Hradiště	ČD		C
Benešov nad Floučnicí	ČD		C
Česká Lípa	ČSAD LBC	Konopeova 2723, 470 01 Česká Lípa	B
Frydlant v Čechách	ČSAD LBC	Vrchlického 475, 464 01 Frydlant	B
Liberec	ČSAD LBC	Vaňurova 885, 460 07 Liberec	B
Nový Bor	ČSAD LBC	B. Eggermanna 409, 47301 Nový Bor	B
Česká Lípa střežnice	Die Länderbahn		C
Česká Lípa hl.n- přepážka 1	Die Länderbahn		C
Česká Lípa hl.n- přepážka 2	Die Länderbahn		C
Doksy	Die Länderbahn		C
Liberec přepážka 2x	Die Länderbahn		C
Länderbahn – obsluha vlaku	Die Länderbahn		C
Hrádek nad Nisou	Die Länderbahn		C
Nový Bor	Die Länderbahn		C
Mroň	Die Länderbahn		C
Staré Splavy	Die Länderbahn		C
Liberec	DFMLJ	Fügenerova 643, 460 01 Liberec	B
Jablonec nad Nisou	Jablonecká dopravní	Luční 379/3, 466 01 Jablonec nad Nisou	A
Hrádek nad Nisou	KORID	Horní nám. 73, 463 34 Hrádek nad Nisou	B



Liberec	KORID	Evropský dům, U Jezu 525/4, 460 01 Liberec	A
Liberec	LIS	Frýdlantská 183/4, 460 01 Liberec	A
Jablonec nad Nisou	MĚSTO	Mírové náměstí 3100/19, 466 01 Jablonec nad Nisou	A
Rychnov U Jablonce nad Nisou	obec	Husova 490, 468 02 Rychnov u Jablonce nad Nisou	B
Nový Bor	TIC	Kalinova 106, 473 01 Nový Bor	D

Legend a	
Typ KM	specifikace
<b>A</b>	Výroba karet Opuscard+ express
	Koupě časovky/ síťovky IDOL
	Nabití/vybití EP
	Úprava profilu na kartě Opuscard+
	Řešení reklamací IDOL
	Registrace identifikátoru Inkarta/ platební karta/ Lítačka
<b>B</b>	Výroba karet Opuscard+ na počkání (přijetí žádosti přes SW Dorian+)
	Koupě časovky/ síťovky IDOL
	Nabití/vybití EP
	Úprava profilu na kartě Opuscard+
	Řešení reklamací IDOL
	Registrace identifikátoru Inkarta/ platební karta/ Lítačka
<b>C</b>	Sběr papírových žádostí o kartu Opuscard+
	Prodej anonymní karty Opuscard/ Opuscard+
	Koupě časovky/ síťovky IDOL
	Úprava profilu na kartě Opuscard+
	Nabití EP
<b>D</b>	Sběr papírových žádostí o kartu Opuscard+
	Prodej anonymní karty Opuscard/ Opuscard+