

Obchodní podmínky užívání mobilní aplikace DÚKapka

Platné od 1. ~~32.~~ 202~~64~~

1 Obecná ustanovení

- 1.1 Ústecký kraj sídlící na adrese Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem a registrovaný pod IČO 70892156, jakožto vydavatel mobilní aplikace DÚKapka (dále jen Vydavatel) a Dopravní společnost Ústeckého kraje, příspěvková organizace se sídlem Velká Hradební 3118/48, 400 01 Ústí nad Labem, IČO 06231292 jakožto provozovatel mobilní aplikace DÚKapka (dále jen „Provozovatel“) stanovují tyto Obchodní podmínky užívání mobilní aplikace DÚKapka (dále jen „Podmínky“).
- 1.2 Mobilní aplikace DÚKapka je klientskou aplikací určenou pro odbavení cestujících ve veřejné hromadné dopravě zapojené v integrovaném dopravním systému Doprava Ústeckého kraje, prostřednictvím které má cestující přístup zejména k následujícím službám:
 - 1.2.1 Vyhledávání spojení,
 - 1.2.2 Nákup a správa elektronických jízdních dokladů pro jednotlivou jízdu,
 - 1.2.3 Nákup a správa elektronických časových jízdních dokladů,
 - 1.2.4 Poskytování informací o mimořádnostech a výlukách ve veřejné dopravě a poloze spojů (dále jen „Služby“).
- 1.3 Prostřednictvím mobilní aplikace DÚKapka jsou poskytovány Služby v souladu s Tarifem Dopravy Ústeckého kraje (dále jen „Tarif DÚK“), který v systému Doprava Ústeckého kraje (dále jen DÚK) stanovuje výši jízdného, způsob výpočtu jízdného a podmínky uplatňování cen jízdného na autobusových linkách veřejné linkové osobní dopravy zapojených do systému DÚK, v městských hromadných dopravách měst zapojených v systému DÚK provozovaných formou integrovaného dopravního systému a ve vlacích a lodích zapojených do systému DÚK. Tarif DÚK vyhláší Ústecký kraj a jeho plné znění je dostupné na adrese <https://www.kr-ustecky.cz/doprava-usteckeho-kraje.asp><https://www.kr-ustecky.cz/tarif-a-spp-duk>
- 1.4 Právní vztah mezi Provozovatelem a klientem vzniká instalací mobilní aplikace DÚKapka a řídí se těmito Podmínkami, jakožto rámcovou smlouvou, Tarifem DÚK a právním řádem České republiky, zejména zákonem 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění. Souhlas s těmito Podmínkami je vyžadován již při instalaci mobilní aplikace DÚKapka, neboť tímto krokem je vůči Provozovateli učiněn návrh na uzavření smlouvy. Provozovatelův souhlas s uzavřením smlouvy je dán v okamžiku řádného provedení instalace mobilní aplikace DÚKapka.
- 1.5 Zakoupením elektronického jízdního dokladu nevzniká právní vztah přepravní smlouvy, tento se řídí Smluvními přepravními podmínkami DÚK vyhlášených jednotlivými dopravci zapojenými do systému DÚK.
- 1.6 Provozovatel si vyhrazuje právo zablokovat užívání mobilní aplikace DÚKapka, dílčí účet založený v ní založený, nebo i elektronický jízdní doklad uložený v této aplikaci v případě, že tato je použita v rozporu s těmito Podmínkami nebo zneužita pro plnění odlišné od Služeb dle odst. 1.2 tohoto článku Podmínek. Za užívání mobilní aplikace DÚKapka v rozporu s Podmínkami se považují také neautorizované zásahy do její funkčnosti.

- 1.7 Vydavatel mobilní aplikace si vyhrazuje právo definovat sortiment jízdních dokladů, který je možné prostřednictvím mobilní aplikace DÚKapka zakoupit, a to v závislosti na druhu uživatelského účtu (neregistrovaný, registrovaný s neověřeným/ověřeným profilem). Informace o sortimentu jsou uvedeny v aktuální verzi Ceníku jízdného DÚK tvořícího přílohu č. 1 dokumentu Tarif DÚK.
- 1.8 Při objednávání, placení a aktivaci jízdenek v mobilní aplikaci vyžaduje aplikace DÚKapka připojení k internetu. Náklady na toto připojení jdou k tíži uživatele.
- 1.9. Zobrazování aktivovaných a v okamžiku zobrazení platných jízdních dokladů je možné i v offline režimu. V případě dlouhodobých časových jízdenek je však z důvodu zabezpečení jízdenek vyžadována pravidelná komunikace instalované mobilní aplikace DÚKapka s backofficem mobilní aplikace. Z tohoto důvodu musí být na zařízení, na kterém je mobilní aplikace nainstalována, zajištěno aktivní připojení k internetu minimálně 1x za tři dny. V případě, že není zajištěna pravidelná komunikace instalované mobilní aplikace DÚKapka v definovaném intervalu, neumožní aplikace zobrazit jednotlivé prvky kontroly na jízdence (referenční vizuální informace, QR kód). Taková jízdenka je považovaná za neplatnou a není možné se s ní odbavit.

2 Definice pojmů ověřený a neověřený profil

- 2.1 Provozovatel mimo obecné zkratky zavedené těmito Podmínkami v jejich dílčích ustanoveních výslovně upravuje následující vybrané pojmy životních cyklů funkcionalit mobilní aplikace DÚKapka. Definice pojmů již obsahují práva a povinnosti klientů ve vztahu k danému pojmu a mohou být dále doplněny nebo zpřesněny v rámci ostatních ustanovení těchto Podmínek.
- 2.2 „Uživatel“ představuje souhrnný pojem pro klienty, kteří si stáhli mobilní aplikaci DÚKapka do příslušného zařízení; Uživatelé se dále člení v závislosti na objemu využívání Služeb. Tam, kde tyto Podmínky hovoří o Uživateli obecně, se má za to, že předmětné ustanovení je platné pro Registrované uživatele, a to jak ve stupni „neověřený profil“, tak i ve stupni „ověřený profil“ a rovněž pro Neregistrované uživatele.
 - 2.2.1 „Neregistrovaný Uživatel“ je identifikován již instalací mobilní aplikace DÚKapka Primárně se jedná o Uživatele, který si nevytvoří účet. V případě, že si dle doporučení Provozovatele Uživatel vůbec nevytvoří účet v mobilní aplikaci DÚKapka, nebo se po registraci do svého účtu při využívání Služeb nepřihlásí, či si odmítne uchovat identifikátor instalace mobilní aplikace DÚKapka, posuzuje se jeho status jako Neregistrovaný uživatel. Neregistrovanému uživateli je umožněn nákup vybraných jízdních dokladů pro jednotlivou jízdu a maximálně jednodenních jízdních dokladů.
 - 2.2.2 „Registrovaný Uživatel“ je naopak Uživatel, který přistoupil k vytvoření svého účtu. Registrovaný uživatel získává vytvořením Uživatelského účtu další výhody (nad rámec možností nabízených neregistrovanému uživateli) spočívající například v zasílání daňových dokladů prostřednictvím e-mailu, zvýšení bezpečnosti Jízdenek, přenášení Jízdenek na jiná Zařízení (např. z důvodu ztráty, odcizení, či zničení Zařízení), předávání neaktivovaných mobilních jízdenek jiným registrovaným uživatelům, nákup vybraných časových předplatních dokladů s platností 7dnů a výše (tarifní kategorie závisí na konkrétní podobě registrace – viz bod 2.3), aj.
- 2.3 Registrovaný uživatel může využít dvě podoby registrace – tzv. „neověřený profil“ a „ověřený profil“.

- 2.3.1 Registrovaný uživatel s „neověřeným profilem“ má možnost nakupovat i vybrané časové obyčejné jízdenky (tj. beze slevy) s platností 7dnů a více.
- 2.3.2 Registrovaný uživatel s „ověřeným profilem“ má možnost nakupovat i vybrané časové zlevněné jízdenky s platností 7dnů a více. Uživateli je dovoleno nakupovat pouze takové zlevněné jízdenky, na něž prokáže nárok (tento nárok musí být zaznamenán v systému mobilní aplikace DÚKapka).
- 2.4 „Zařízení“ je hardwarový nosič Uživatele, na kterém je nainstalovaná mobilní aplikace DÚKapka.
- 2.5 „Mobilní Jízdenka“ je elektronický jízdní doklad, jímž cestující prokazuje úhradu jízdného/přepravného při přepravní kontrole, dle přepravních podmínek dopravců a Tarifu DÚK. Za Mobilní jízdenku jsou považovány jízdní doklady DÚK pro jednotlivou jízdu, kdy platnost těchto jízdenek je udaná v minutách až hodinách (např. 240 minut – viz Tarif DÚK). Za mobilní jízdenku nejsou považovány jednodenní jízdní doklady DÚK, které jsou platné ve zvolený kalendářní den.
- ~~2.65~~ „Mobilní časová jízdenka“ je elektronický jízdní doklad, jímž cestující prokazuje úhradu jízdného/přepravného při přepravní kontrole, dle přepravních podmínek dopravců a Tarifu DÚK. Za Mobilní časovou jízdenku jsou považovány všechny jízdní doklady s platností jeden kalendářní den a více.
- ~~2.76~~ „Neaktivovaná mobilní jízdenka“ je Mobilní jízdenka zakoupená v mobilní aplikaci DÚKapka, která ještě nebyla Uživatelem aktivovaná.
- ~~2.87~~ „Aktivovaná mobilní jízdenka“ je časově omezený stav Mobilní jízdenky v mobilní aplikaci DÚKapka, který nastane po kliknutí na tlačítko „Aktivovat“. Jedná se o Mobilní jízdenku s již zobrazenými prvky kontroly (QR, vizuální informace). K aktivaci Jízdenky musí dojít v okamžiku, kdy má Uživatel přístup k datovým službám.
- ~~2.98~~ „Mobilní jízdenka před platností“ a „Mobilní časová jízdenka před platností“ je časově omezený stav Mobilní jízdenky/Mobilní časové jízdenky v mobilní aplikaci DÚKapka, který nastane v případě, že Uživatel předem zvolí začátek platnosti Mobilní jízdenky/Mobilní časové jízdenky v budoucnu (odložený začátek). Mobilní jízdenkou/Mobilní časovou jízdenkou v tomto stavu uživatel prokazuje nevratnou aktivaci jízdenky, ke které dojde v budoucnu k nastavenému času. Jízdenka v tomto stavu obsahuje všechny prvky vedoucí k odbavení v přepravní kontrole, nicméně sama o sobě není před nastaveným budoucím časem platným dokladem a v případě přepravní kontroly se Uživatel musí prokázat jiným platným a aktivovaným jízdním dokladem.
- Minimální doba pro odloženou platnost je 1 minuta, v souladu s bodem 2.109.
- Jízdenku před platností již nelze deaktivovat.
- ~~2.109~~ „Platná mobilní jízdenka“ je Mobilní jízdenka obsahující všechny informace vedoucí k úspěšnému odbavení při přepravní kontrole. Platnost Mobilní jízdenky nastává po uplynutí ochranného období, tj. v časovém odstupu jedné (1) minuty od aktivace Mobilní jízdenky, tato doba je mobilní aplikací DÚKapka nastavena automaticky a Provozovatel si vyhrazuje právo ji změnit (tj. i zkrátit), nejedná-li se o Jízdenku před platností, kde je platnost nastavena způsobem dle odst. 2.8 těchto Podmínek výše.

- 2.1~~10~~ „Spotřebovaná mobilní jízdenka“ je stav Mobilní jízdenky po uplynutí časové platnosti Mobilní jízdenky, bez zobrazených prvků kontroly.
- 2.1~~21~~ „Spotřebovaná mobilní časová jízdenka“ je stav Mobilní časové jízdenky po uplynutí časové platnosti Mobilní časové jízdenky, bez zobrazených prvků kontroly.
- 2.1~~32~~ „Archivovaná mobilní jízdenka“ je Spotřebovaná Mobilní jízdenka uložená v systému mobilní aplikace DÚKapka. Po uplynutí lhůty 1 roku~~3 měsíců~~ již není dostupná a viditelná v mobilní aplikaci DÚKapka.
- 2.1~~43~~ „Archivovaná mobilní časová jízdenka“ je Spotřebovaná Mobilní časová jízdenka uložená v systému mobilní aplikace DÚKapka. Po uplynutí lhůty 1 roku~~3 měsíců~~ již není dostupná a viditelná v mobilní aplikaci DÚKapka.
- 2.1~~54~~ „Předaná mobilní jízdenka“ je taková Mobilní jízdenka, kterou Registrovaný uživatel "A" odeslal Registrovanému uživateli "B". V Zařízení původního Registrovaného uživatele, který Jízdenku zakoupil, se tato zobrazí ve stavu, ze kterého ji nelze aktivovat a je jednoznačně uvedeno, že se jedná o Jízdenku, která byla odeslána Registrovanému uživateli „B“.
- 2.1~~65~~ „Neplatná mobilní jízdenka“ je taková Mobilní jízdenka, která:
- 2.1~~65~~.1 Nebyla aktivována,
 - 2.1~~65~~.2 Byla použita před uplynutím ochranné doby a započítáním platnosti (s výjimkou nástupu do příměstských autobusů DÚK),
 - 2.1~~65~~.3 Nebyla platná v dané zóně (tj. byla použita mimo povolenou cestu stanovenou Tarifem DÚK nebo mimo povolené kontrolní nadzóny stanovené Maticí povolených cest DÚK),
 - 2.1~~65~~.4 Pozbyla své časové platnosti uplynutím doby platnosti,
 - 2.1~~65~~.5 Od jejího nákupu uplynulo 6 měsíců, po které nebyla aktivovaná,
 - 2.1~~65~~.6 Byla pořízena jiným způsobem než z mobilní aplikace DÚKapka,
 - 2.1~~65~~.7 Byla neoprávněně jakkoliv pozměněna, upravena nebo zkopírována,
 - 2.1~~65~~.8 Byla použita pro jiné jízdy, než je přípustné,
 - 2.1~~65~~.9 Byla použita neoprávněnými osobami,
 - 2.1~~65~~.10 ~~_____~~ Nejedná se o originál, tzn. není zobrazena v oficiální verzi aplikace DÚKapka nebo v aplikaci třetí strany (viz kapitola 9 Prodej jízdenek prostřednictvím mobilní aplikace třetí strany).
 - 2.1~~65~~.11 Nelze-li z příčin na straně cestujícího ověřit její platnost (např. z důvodu vybití mobilního telefonu),
 - 2.1~~65~~.12 Není při přepravní kontrole nalezena,
 - 2.1~~65~~.13 Nebyla při elektronické kontrole (QR kód, NFC kontrola, referenční vizuální informace) uznána za platnou,
 - 2.1~~65~~.14 Byla zakoupena a aktivována nebo aktivována až v době provádění přepravní kontroly, nebo až po výzvě pracovníka přepravní kontroly,
 - 2.1~~65~~.15 Neobsahuje kontrolní prvky (referenční vizuální informace, QR kód) z příčin na straně cestujícího (např. z důvodu nezajištění datového připojení na přístroji, kde je aplikace nainstalována, v definovaných intervalech, nebo z důvodu, že byla zobrazena na jiném zařízení, než kde došlo k aktivaci/nákupu).
- 2.1~~75~~ „Zneplatněná mobilní jízdenka“ je anulovaná Mobilní jízdenka na základě akce provedené výhradně Provozovatelem buď na žádost Uživatele provedenou prostřednictvím vybraných

kontaktních míst, nebo z důvodů uvedených v odst. 1.6 těchto Podmínek. Za zneplatněnou mobilní jízdenku je považována i jízdenka, od jejího nákupu uplynulo 6 měsíců, po které nebyla aktivovaná. Takovou Jízdenku nelze aktivovat a nenastává její platnost.

2.186 „Platná mobilní jízdenka“ je mobilní jízdenka obsahující všechny informace nezbytné pro úspěšné odbavení při přepravní kontrole. Mobilní jízdenku je možné aktivovat třemi způsoby. Způsoby aktivace:

2.18.1 V případě volby „Později ručně“ aktivuje mobilní jízdenku sám uživatel v libovolném čase, jízdenka je však platná až po uplynutí ochranného období, tj. po jedné (1) minutě od okamžiku aktivace. Tuto dobu nastavuje mobilní aplikace DÚKapka automaticky a Provozovatel si vyhrazuje právo ji kdykoliv změnit, včetně jejího případného zkrácení.

2.18.2 V případě volby „Ihned po nákupu“ se mobilní jízdenka aktivuje v čase nákupu a je platná po uplynutí ochranného období.

2.18.3 V případě volby „Na určitý čas“ uživatel zadá počátek platnosti jízdenky, v tomto případě začíná platnost mobilní jízdenky tři (3) minuty před zadaným počátkem platnosti.

„Platná mobilní časová jízdenka“ je Mobilní časová jízdenka obsahující všechny informace vedoucí k úspěšnému odbavení při přepravní kontrole. Mobilní časovou jízdenku si uživatel nakupuje pro konkrétní datum počátku platnosti a období. Mobilní časová jízdenka platí do 23:59:59 hodin posledního dne období, které je na ní uvedeno, s výjimkou vybraných 1denních jízdenek DÚK, které jsou platné do 4 hodin dne následujícího po dni, pro který byly zakoupeny. Platnost jízdenky nelze dodatečně měnit. Platnost Mobilní časové jízdenky začíná:

2.186.41 V případě Mobilní časové jízdenky, jejíž první den platnosti připadá na den nákupu, nastává platnost Mobilní časové jízdenky po uplynutí ochranného období, ~~tj. v časovém odstupu jedné (1) minuty od nákupu Mobilní časové jízdenky, kdy tato doba je mobilní aplikací DÚKapka nastavena automaticky a Provozovatel si vyhrazuje právo ji změnit (tj. i zkrátit).~~

2.186.52 V případě Mobilní časové jízdenky, jejíž první den platnosti připadá na minimálně následující den po dni nákupu, nastává platnost v 00:00:00 prvního dne platnosti Mobilní časové jízdenky (ochranné období v tomto případě běží od 23:59 do 23:59:59 dne předcházejícího prvního dne platnosti jízdenky).

Mobilní časovou jízdenku uživatel neaktivuje.

2.197 „Neplatná mobilní časová jízdenka“ je taková Mobilní časová jízdenka, která:

2.197.1 Byla použita před počátkem platnosti,

2.197.2 Byla použita před uplynutím ochranné doby a započítáním platnosti (s výjimkou nástupu do příměstských autobusů DÚK),

2.197.3 Nebyla platná v dané zóně (tj. byla použita mimo povolenou cestu stanovenou Tarifem DÚK nebo mimo povolené kontrolní nadzóny stanovené Maticí povolených cest DÚK),

2.197.4 Pozbyla své časové platnosti uplynutím doby platnosti,

2.197.5 Byla pořízena jiným způsobem než z mobilní aplikace DÚKapka nebo mobilních aplikací třetích stran,

2.197.6 Byla neoprávněně jakkoliv pozměněna, upravena nebo zkopírována,

2.197.7 Byla použita pro jiné jízdy, než je přípustné,

2.197.8 Byla použita neoprávněnými osobami,

- 2.1~~97~~.9 Nejedná se o originál,
- 2.1~~97~~.10 Nelze-li z příčin na straně cestujícího ověřit její platnost (např. v případě vybití mobilního telefonu),
- 2.1~~97~~.11 Není při přepravní kontrole nalezena,
- 2.1~~97~~.12 Nebyla při elektronické kontrole (QR kód, NFC kontrola, referenční vizuální informace) uznána za platnou,
- 2.1~~97~~.13 Byla zakoupena až v době provádění přepravní kontroly, nebo až po výzvě pracovníka přepravní kontroly.
- 2.1~~97~~.14 ~~_____~~ Neobsahuje kontrolní prvky (referenční vizuální informace, QR kód) z příčin na straně cestujícího (např. z důvodu nezajištění datového připojení na přístroji, kde je aplikace nainstalována, v definovaných intervalech, nebo z důvodu, že byla zobrazena na jiném zařízení, než kde došlo k aktivaci/nákupu).
- 2.~~2018~~ „Zneplatněná mobilní časová jízdenka“ je anulovaná Mobilní časová jízdenka na základě akce provedené výhradně Provozovatelem buď na žádost Uživatelé provedenou prostřednictvím Přepážek, nebo z důvodů uvedených v odst. 1.6 těchto Podmínek.
- 2.~~2119~~ „Jízdenka aktivovaná na jiném zařízení“ je Mobilní jízdenka/Mobilní časová jízdenka, kterou registrovaný uživatel aktivoval v mobilní aplikaci ve svém uživatelském účtu na jednom Zařízení a zobrazil po přihlášení se ke svému uživatelskému účtu na Zařízení jiném. Detaily „Jízdenky aktivované na jiném zařízení“ není možné na zařízení zobrazit a jízdné doklad v tomto stavu není možné použít k odbavení.
- 2.2~~20~~ „Uživatelský účet“ je účet Registrovaného uživatele v mobilní aplikaci DÚKapka. Uživatelský účet může existovat ve dvou podobách – tzv. „neověřený profil“ a „ověřený profil“.
- 2.2~~20~~.1 Uživatelský účet s „neověřeným profilem“ obsahuje mimo jiné uživatelské jméno (e-mailová adresa), heslo (pro zabezpečení uživatelského účtu), jméno a příjmení uživatele, které se nijak neověřuje, ale které musí při kontrole platnosti jízdního dokladu odpovídat jménu a příjmení na osobním identifikačním dokladu, kterým se uživatel na vyžádání musí prokázat. Tento typ uživatelského účtu umožňuje uživateli využívat mobilní aplikaci DÚKapka v rozšířeném rozsahu a nakupovat tak i Mobilní časové obyčejné jízdenky s platností 7 dnů a více.
- 2.2~~20~~.2 Uživatelský účet s „ověřeným profilem“ obsahuje mimo jiné uživatelské jméno (e-mailová adresa), heslo (pro zabezpečení uživatelského účtu) a jméno a příjmení uživatele, datum narození uživatele a fotografii uživatele, kdy údaje jméno a příjmení, fotografie a datum narození jsou obsluhou oproti platnému osobnímu identifikačnímu dokladu ověřeny (v systému je změněn stav údajů na ověřeno) a kdy je do systému zadán nárok na slevu (s definovanou platností od – do), na kterou na předprodejním místě prokáže nárok předložením potřebných dokumentů (viz SPP DÚK), které se nijak neověřuje, ale které musí při kontrole platnosti jízdního dokladu odpovídat jménu a příjmení na osobním identifikačním dokladu, kterým se uživatel na vyžádání musí prokázat. Tento typ uživatelského účtu umožňuje využívat mobilní aplikaci DÚKapka v plném rozsahu – tj. umožní uživateli i nákup Mobilních časových zlevněných jízdenek, na něž má nárok, s platností 7 dnů a více.
- 2.2~~31~~ „Identifikátor instalace aplikace“ je jednoznačně unikátní řetězec znaků reprezentující a identifikující konkrétní instalaci mobilní aplikace DÚKapka na konkrétním Zařízení.

Identifikátor instalace aplikace se Uživateli zobrazí při instalaci. Uživatel si identifikátor instalace aplikace uchovává pro jakýkoliv budoucí úkon vztahující se k jeho instalaci mobilní aplikace DÚKapka a poskytování Služeb. Bez znalosti tohoto identifikátoru aplikace není u neregistrovaného uživatele možné řešit reklamace jízdenek.

2.2~~42~~ „Informační služby“ poskytuje Provozovatel Uživatelům a široké veřejnosti a tyto se dále člení na následující informační kanály:

2.2~~42~~.1 „Infolinka“ je Informační služba poskytovaná prostřednictvím placené telefonické linky, dostupné na kontaktech uvedených přímo v mobilní aplikaci DÚKapka.

2.2~~42~~.2 „Web“ je Informační služba poskytovaná na internetových stránkách Vydavatele umožňující dálkový přístup, a to na adrese www.dukapka.cz.

2.2~~42~~.3 „Kontaktní místa“ jsou vybrané kanceláře Provozovatele a dalších dopravců zapojených do integrovaného dopravního systému DÚK. Seznam těchto kontaktních míst včetně procesů, které je možné na jednotlivých kontaktních místech řešit, je zveřejněn na webu <https://ds-uk.cz/kontakty/informacni-kancelare> ~~www.dukapka.cz~~.

2.2~~53~~ „Osobní identifikační doklad“ je doklad cestujícího vydaný správním úřadem, který obsahuje jméno, příjmení, datum narození a fotografii nebo digitální zpracování podoby cestujícího (občanský průkaz, cestovní pas), v případě dítěte do 15let může zákonný zástupce předložit i rodný list dítěte do 15let.

2.2~~64~~ „DÚKpass“ je speciální poukaz s vygenerovaným QR kódem, který je oprávněn vydat pouze definovaný okruh subjektů. Po naskenování QR kódu v mobilní aplikaci DÚKapka získá uživatel na základě definovaných pravidel určený počet mobilních časových jízdenek, které je oprávněn využít.

3 Registrace uživatele

3.1 Uživatel má možnost využívat mobilní aplikace DÚKapka v režimech „Neregistrovaný uživatel“, „Registrovaný uživatel s neověřeným profilem“ a „Registrovaný uživatel s ověřeným profilem (vyšší stupeň registrace)“.

3.2 Výhody, které s sebou nese registrace uživatele, jsou zejména následující:

3.2.1 Možnost zasílání daňových dokladů prostřednictvím e-mailu (uživatel bez registrace/bez přihlášení k účtu může daňový doklad zobrazit pouze v aplikaci – po odinstalaci aplikace/vymazání telefonu o tyto údaje přijde).

3.2.2 Zvýšení bezpečnosti Mobilních jízdenek a Mobilních časových jízdenek (jízdenky se nemohou ztratit – jsou pevně svázané s uživatelským účtem).

3.2.3 Možnost předávání neaktivovaných mobilních jízdenek jinému registrovanému uživateli.

3.2.4 Možnost přenášení dosud neaktivovaných Mobilních jízdenek a Mobilních časových jízdenek na jiná zařízení uživatele (z důvodu ztráty, odcizení, či zničení zařízení, nebo např. z důvodu přeinstalace zařízení).

3.2.5 Možnost nákupu Mobilních časových jízdenek s platností 7dnů a více.

3.3 Registrovaný uživatel s neověřeným profilem:

- 3.3.1 Musí vybrat, zda do systému DÚKapka registruje osobu starší 15let, nebo osobu mladší 15let (kterou však může registrovat pouze zákonný zástupce této osoby mladší 15let).
 - 3.3.2 Musí při registraci poskytnout jedinečnou e-mailovou adresu (která bude uživatelským jménem), heslo (pro zabezpečení uživatelského účtu), jméno a příjmení uživatele.
 - 3.3.3 Musí souhlasit s obchodními podmínkami a vzít na vědomí informaci o zpracování osobních údajů.
 - 3.3.4 Musí do 48 hodin od registrace prokliknout aktivační e-mail, který bude odeslán na e-mailovou adresu uživatele (v případě, že je do systému DÚKapka registrována zákonným zástupcem osoba mladší 15 let, je tento e-mail odeslán nejen na e-mail registrovaného dítěte, ale i na e-mailovou adresu zákonného zástupce – v tomto případě je nutné prokliknout oba aktivační e-maily).
 - 3.3.5 Jméno a příjmení uživatele se v okamžiku registrace nijak neověřuje, ale v případě kontroly mobilní časové jízdenky musí odpovídat jménu a příjmení na osobním identifikačním dokladu uživatele, kterým se uživatel na vyžádání musí prokázat.
 - 3.3.6 V případě požadavku uživatele na změnu jména nebo příjmení zadaného při registraci musí uživatel (v případě osoby mladší 15let zákonný zástupce) navštívit kontaktní místo s daným oprávněním. V mobilní aplikaci není možné tyto údaje dodatečně měnit.
 - 3.3.7 Změna e-mailové adresy (tj. uživatelského jména) je možná pouze v případě, že má uživatel přístup jak k původní e-mailové adrese, tak k nové e-mailové adrese, na kterou má být změna provedena.~~Změna e-mailové adresy (tj. uživatelského jména) není možná (ani v mobilní aplikaci ani na kontaktním místě).~~
 - 3.3.8 Tento typ uživatelského účtu umožňuje uživateli využívat mobilní aplikaci DÚKapka v rozšířeném rozsahu a nakupovat tak i mobilní časové obyčejné jízdenky s platností 7dnů a více.
- 3.4 Registrovaný uživatel s ověřeným profilem:
- 3.4.1 Do stupně „registrovaný uživatel s ověřeným profilem“ je možné se zaregistrovat po spuštění mobilní aplikace – v takovém případě pro uživatele platí body 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3 a 3.3.4. Dále je možné ~~se do toho stupně~~ přejít ze stupně „registrovaný uživatel s neověřeným profilem“ do stupně vyššího, a to doplněním dalších osobních údajů (viz následující odstavec).
 - 3.4.2 Pro získání statusu „Registrovaný uživatel s ověřeným profilem“ musí uživatel při registraci poskytnout nad rámec údajů požadovaných při registraci v režimu „registrovaný uživatel s neověřeným profilem“ ještě datum narození uživatele a fotografii uživatele.
 - 3.4.3 Zadané datum narození uživatele, fotografii uživatele a jméno a příjmení uživatele je nutné ověřit/autorizovat na k tomu určeném kontaktním místě – za tímto účelem musí uživatel dorazit do 57 kalendářních dnů od zadání datumu narození a fotografie uživatele v mobilní aplikaci DÚKapka a předložit osobní identifikační doklad, případně i další dokumenty (viz SPP DÚK). V případě osoby mladší 15 let musí tato osoba navštívit kontaktní místo v doprovodu svého zákonného zástupce. Do doby autorizace

údajů obsluhou kontaktního místa je možné zadané datum narození a fotografii editovat. „Registrovaným uživatelem s ověřeným profilem“ se uživatel stává až po úspěšné autorizaci zadaných údajů obsluhou kontaktního místa. Pokud uživatel vlastní platný průkaz ISIC, postup ověření profilu se řídí ustanovením bodu 3.5.

- 3.4.4 Při autorizaci nároku na slevu obsluha kontaktního místa zadá do systému i nárok na slevu, a to včetně data počátku a konce platnosti slevy. Cestující může mít evidováno i více nároků na slevu. Nárok na slevu je možné evidovat na kontaktním místě i dodatečně. Pro přiznání nároku na slevu je nutné předložit potřebné podklady – viz dokument SPP DÚK.
- 3.4.5 V případě požadavku uživatele na změnu jména nebo příjmení zadaného při registraci musí uživatel (v případě osoby mladší 15let zákonný zástupce) navštívit kontaktní místo s daným oprávněním. V mobilní aplikaci není možné tyto údaje dodatečně měnit.
- 3.4.6 Změna e-mailové adresy (tj. uživatelského jména) je možná pouze v případě, že má uživatel přístup jak k původní e-mailové adrese, tak k nové e-mailové adrese, na kterou má být změna provedena. Změna e-mailové adresy (tj. uživatelského jména) není možná (ani v mobilní aplikaci ani na kontaktním místě).
- 3.4.7 Změnu fotografie uživatele je možné provést přímo v mobilní aplikaci. Taková fotografie je až do doby ověření a autorizace provedené zaměstnancem kontaktního místa považována za neověřenou. Do doby ověření je v mobilní aplikaci používána dříve schválená fotografie.
- 3.4.8 Požadavky na fotografii jsou následující:
- 3.4.8.1 Fotografie musí odpovídat aktuální podobě uživatele v době registrace.
 - 3.4.8.2 Pozadí na fotografii musí být bílé až světle modré, případně světle šedé barvy, přičemž je přípustný plynulý přechod těchto barev.
 - 3.4.8.3 Zobrazení v předním čelném pohledu tak, aby obličej zabíral maximální možnou plochu; zobrazovaná osoba musí mít neutrální výraz a zavřená ústa, oči musí být otevřené.
 - 3.4.8.4 Zobrazení 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 znemožňoval identifikaci.
- 3.4.9 Tento typ uživatelské účtu umožňuje využívat mobilní aplikaci DÚKapka v plném rozsahu – tj. umožní uživateli i nákup Mobilních časových zlevněných jízdenek, na něž má nárok, s platností 7 dnů a více.

3.5 Uživatel s průkazem ISIC:

3.5.1 Uživatel s platným průkazem ISIC (International Student Identity Card) má možnost ověřit svůj studentský status a identitu přímo v mobilní aplikaci DÚKapka bez nutnosti osobní návštěvy kontaktního místa.

3.5.2 Za účelem ověření podle tohoto bodu uživatel zadá v mobilní aplikaci DÚKapka číslo svého průkazu ISIC. Na základě tohoto údaje dojde k automatickému ověření platnosti průkazu ISIC prostřednictvím externí databáze ISIC a k automatickému načtení identifikačních údajů uživatele v rozsahu umožněném touto databází.

3.5.3 Úspěšným provedením ověření podle tohoto bodu se uživatel považuje za „registrovaného uživatele s ověřeným profilem“ a získává vyšší stupeň registrace, aniž by byl povinen podstoupit ověření údajů na kontaktním místě dle bodu 3.4.3 těchto VOP.

3.5.4 V případě, že automatické ověření průkazu ISIC nebude úspěšné, může být uživatel vyzván k provedení ověření profilu postupem dle bodu 3.4.3.3.5.1 Uživatelé s platným průkazem ISIC (International Student Identity Card) mají možnost ověřit si svůj studentský status přímo v mobilní aplikaci. Pro provedení ověření je nutné zadat číslo svého průkazu ISIC. Ověření platnosti probíhá automaticky na základě externí databáze ISIC.

3.6 Uživatel s nárokem na zaměstnanecké jízdné (od data vyhlášení):

3.6.1 Uživatelé, kteří splňují podmínky pro uplatnění nároku na zaměstnanecké jízdné dle Tarifu DÚK, čl. 7, mohou tento nárok využívat prostřednictvím mobilní aplikace DÚKapka. Mobilní aplikace DÚKapka v tomto případě slouží jako nosič digitální podoby zaměstnaneckého jízdního dokladu (kuponu) a souvisejících údajů o jeho platnosti. Uživatelé s nárokem na zaměstnanecké jízdné dle Tarifu DÚK v článku 7 mohou využívat svůj nárok přímo v mobilní aplikaci DÚKapka. Tímto způsobem získají možnost nákupu a užívání zaměstnaneckých jízdních dokladů v digitální podobě. Aktivací zaměstnaneckého jízdného v mobilní aplikaci zaniká uživateli nárok na vydání nebo používání fyzické zaměstnanecké bezkontaktní čipové karty. Uživatelé, kteří se rozhodnou využívat zaměstnanecké jízdné v mobilní aplikaci DÚKapka, jsou povinni se prokazovat pouze mobilním zařízením s platným jízdním dokladem.

3.6.2 Po aktivaci zaměstnaneckého jízdného v mobilní aplikaci DÚKapka je uživateli umožněn nákup zaměstnaneckých jízdních dokladů v digitální podobě. Zakoupený kupon je uložen v mobilní aplikaci DÚKapka a je uživateli zpřístupněn k nahlédnutí a užívání v sekci „Jízdenky“.

3.6.3 Digitální zaměstnanecký jízdní doklad uložený v mobilní aplikaci DÚKapka je plnohodnotným jízdním dokladem ve smyslu Tarifu DÚK a nahrazuje fyzický jízdní doklad nahraný na bezkontaktní čipové kartě. Aktivací zaměstnaneckého jízdného v mobilní aplikaci DÚKapka zaniká uživateli nárok na vydání nebo používání fyzické zaměstnanecké bezkontaktní čipové karty.

3.6.4 Uživatel, který využívá zaměstnanecké jízdné prostřednictvím mobilní aplikace DÚKapka, je povinen se při přepravní kontrole prokazovat výhradně mobilním zařízením s nainstalovanou mobilní aplikací DÚKapka, ve kterém je zobrazen platný digitální jízdní doklad.

3.6.5 Uživatel bere na vědomí, že odpovídá za funkčnost mobilního zařízení a za možnost zobrazení platného digitálního jízdního dokladu po celou dobu přepravy.

4 Nákup Mobilní jízdenky a Mobilní časové jízdenky a podmínky jejich používání

- 4.1 Přehled Mobilních jízdenek a Mobilních časových jízdenek dle Tarifu DÚK, které lze prostřednictvím mobilní aplikace DÚKapka zakoupit, včetně jejich cen, je Provozovatelem uveřejněn jak přímo v mobilní aplikaci DÚKapka, tak i v Tarifu DÚK. Provozovatel si vyhrazuje právo portfolio a ceny těchto jízdních dokladů měnit, a to v závislosti na aktualizaci Tarifu DÚK. Změny jsou Provozovatelem oznamovány přímo v mobilní aplikaci DÚKapka.
- 4.2 Uživateli (registrovanému i neregistrovanému) je v rámci jednoho nákupu umožněno koupit až ~~10010~~ ks Mobilních jízdenek. Platnost takto nakoupených a při nákupu neaktivovaných jízdenek je 6 měsíců od okamžiku nákupu.
- 4.3 Zakoupené Mobilní jízdenky je možné využít nejen pro držitele mobilní aplikace, ale i jeho spolucestující – podmínkou je, aby držitel mobilního telefonu a spolucestující cestovali vždy společně.
- 4.4 Nákup jednodenních Mobilních časových jízdenek je umožněn všem uživatelům (registrovaným i neregistrovaným uživatelům). Jednodenní Mobilní časovou jízdenku může využít jak držitel mobilní aplikace, tak i jeho spolucestující. Podmínkou je, aby držitel mobilního telefonu a spolucestující cestovali vždy společně.
- 4.5 Nákup Mobilních časových jízdenek s platností 7 dnů a více je umožněn pouze registrovaným uživatelům – sortiment odpovídá nejen stupni registrace, ale i zaregistrovanému nároku na slevu. Mobilní časovou jízdenku může využít pouze registrovaný uživatel mobilní aplikace DÚKapka, a to pouze pro sebe.
- 4.6 Nákup Mobilní jízdenky může být Uživatелеm proveden na základě doporučení, vyplývajících z funkcionality vyhledávání spojení. Při vyhledávání spojení je Uživateli zobrazena doporučená délka cesty a doporučené jízdné dle Tarifu DÚK.

Tato Služba v souladu s odst. 6.8 těchto Podmínek využívá data ze zdrojů třetích stran, Provozovatel tak nezodpovídá za jejich přesnost, úplnost a správnost. V této souvislosti Provozovatel výslovně upozorňuje, že v případě selhání správnosti zdrojů třetích stran může dojít zejména k vlivu na Jízdenku před platností, jejíž automatická aktivace je vázaná na čas, vyplývající právě z externího zdroje. V případě, kdy se reálné transportní časy prostředku veřejné hromadné dopravy vychýlí od zdroje třetí strany (zejména jízdního řádu) tak může dojít k opožděnému nabytí platnosti Jízdenky před platností, a to v případě předstihu prostředku veřejné hromadné dopravy před jízdním řádem, či naopak k předčasnému nabytí platnosti Jízdenky před platností, a to v případě zpoždění prostředku veřejné hromadné dopravy oproti jízdním řádům. V těchto případech Provozovatel za komplikace v rámci odbavovacího procesu neodpovídá, jelikož se nejedná o chybu v mobilní aplikaci DÚKapka, ale odpovědnost třetí strany.

- 4.7 Před dokončením nákupu Mobilních jízdenek a Mobilních časových jízdenek je uživatel povinen zkontrolovat správnost všech zadaných hodnot – územní i časová platnost, typ tarifu, počátek platnosti jízdního dokladu, aj.

- 4.8 Uživatel je povinen použít Mobilní jízdenku a Mobilní časovou jízdenku pouze v souladu s Tarifem DÚK a Smluvními přepravními podmínkami DÚK, zejména je povinen nastoupit do dopravního prostředku nebo vstoupit do přepravního prostoru pouze s Platnou jízdenkou uloženou pouze na Zařízení, na kterém byla aktivována, s výjimkou nástupu do příměstských autobusů DÚK, do kterých je umožněn nástup s Aktivovanou jízdenkou.
- 4.9 Provozovatel výslovně upozorňuje, že pokud Uživatel používá mobilní aplikaci DÚKapka na Zařízení, u kterého byly provedeny změny nastavení, tzv. „root“ (tj. změny, které mohou vést k narušení bezpečnosti daného Zařízení např. snížením jeho odolnosti proti škodlivému softwaru), ztrácí možnost obnovení nezobrazených Jízdenek, přenos Jízdenky na jiné Zařízení v případě ztráty nebo poškození či jakékoliv jiné reklamace. Provozovatel může uplatnit postup dle odst. 1.6 těchto Podmínek.

4.10 Rezervace místa pro kolo

4.10.1 Uživatelé mobilní aplikace DÚKapka mají možnost zakoupit si rezervaci místa pro své kolo ve vybraných spojích. Tato služba je k dispozici pouze pro spoje, které jsou k tomu účelu označeny v jízdním řádu. Rezervace místa pro kolo není vázána na zakoupení jízdenky. Poplatek za rezervaci je nevratný. Rezervaci místa pro kolo lze provést nejpozději do 23:59:59 hod. druhého kalendářního dne před dnem plánovaného odjezdu spoje. Po uplynutí této lhůty je rezervační systém pro daný den uzavřen a není možné provést další rezervace prostřednictvím mobilní aplikace DÚKapka.- Během přepravní kontroly je uživatel povinen se prokázat příslušným kódem v mobilní aplikaci. Rezervace místa pro kolo lze využít výhradně v mobilní aplikaci DÚKapka a není jej možné využít v mobilních aplikacích třetích stran (viz kapitola 9 Prodej jízdenek prostřednictvím mobilní aplikace třetí strany).

4.11 Doplatek do 1. třídy s rezervací místa (od data vyhlášení)

4.11.1 Uživatelé s platnou jízdenkou DÚK mají možnost zakoupit si v aplikaci DÚKapka doplatek do 1. třídy na železničních linkách, který zároveň slouží jako rezervace konkrétního místa k sezení. Při nákupu si uživatel vybírá konkrétní místo k sezení z grafického plánu vozu, dokud je volná kapacita. Tento doplatek se stává samostatným jízdním dokladem v aplikaci. Při přepravní kontrole je uživatel povinen prokázat se jak platnou jízdenkou DÚK, tak i digitálním dokladem na doplatek do 1. třídy s rezervací místa. Doplatek do 1. třídy s rezervací místa je považován za Mobilní jízdenku a řídí se Smluvními a přepravními podmínkami DÚK. Doplatek do 1. třídy s rezervací místa lze využít výhradně v mobilní aplikaci DÚKapka a není jej možné využít v mobilních aplikacích třetích stran (viz kapitola 9 Prodej jízdenek prostřednictvím mobilní aplikace třetí strany).

- 4.12~~9~~ Vrácení Mobilních jízdenek a Mobilních časových jízdenek se řídí Smluvními přepravními podmínkami DÚK.

5 Přepravní kontrola

- 5.1 Přepravní kontrola Mobilních jízdenek a Mobilních časových jízdenek (dále jen mobilních jízdních dokladů) probíhá ověřováním dat, které mobilní jízdní doklad obsahuje. Průběh přepravní kontroly stanoví Smluvní přepravní podmínky DÚK. Dopravce nebo jím pověřená osoba je oprávněna provádět přepravní kontrolu následujícími způsoby, a to buď kumulativně, nebo i jen jedním z nich:

~~5.1.12 Kontrola QR kódu,~~

~~5.1.23 Vizualní kontrola jízdního dokladu,~~

~~5.1.35 Interaktivní prvek (např. pohybující se aktuální čas, grafické zobrazení zbývajících časové platnosti jízdenky, aj.).~~

~~5.1.4 Referenční vizualní informace (barevný grafický prvek, který mění v definovaný okamžik svou podobu),~~

~~5.1.51 Kontrola NFC (bezdrátové).~~

~~5.1.2 Kontrola QR kódu,~~

~~5.1.3 Vizualní kontrola jízdního dokladu,~~

~~5.1.4 Referenční vizualní informace (barevný grafický prvek, který mění v definovaný okamžik svou podobu),~~

~~5.1.5 Interaktivní prvek (např. pohybující se aktuální čas, grafické zobrazení zbývajících časové platnosti jízdenky, aj.).~~

- 5.2 Uživatel, který se prokazuje při přepravní kontrole platným mobilním jízdním dokladem zakoupeným v mobilní aplikaci DÚKapka (nebo v aplikaci třetí strany (viz kapitola 9 Prodej jízdenek prostřednictvím mobilní aplikace třetí strany)), je povinen předložit tento jízdní doklad ke kontrole na funkčním a nepoškozeném Zařízení tak, aby mohla být provedena řádná přepravní kontrola. Je-li Jízdenka Uživatelem k přepravní kontrole předložena na Zařízení, které výše uvedené parametry nesplňuje a přepravní kontrola není úspěšná, nese Účastník plnou odpovědnost a není oprávněn takovouto Jízdenku reklamovat.
- 5.3 Uživatel, který se prokazuje při přepravní kontrole platnou Mobilní jízdenkou nebo Mobilní časovou jízdenkou ~~s platností 7 dnů a více~~, je Dopravci nebo jím pověřené osobě, která je oprávněna provádět přepravní kontrolu, povinen na žádost pověřené osoby předložit i osobní identifikační doklad.
- 5.4 Dopravce nebo jím k přepravní kontrole pověřené osoba je oprávněna Uživatele, který se prokazuje při přepravní kontrole platným mobilním jízdním dokladem zakoupeným v mobilní aplikaci DÚKapka, požádat i o ukončení aplikace DÚKapka, její znovu spuštění a opětovné zobrazení mobilního jízdního dokladu v aplikaci DÚKapka.

6 Platební a reklamační podmínky

- 6.1 Cena Mobilní jízdenky i Mobilní časové jízdenky (dále mobilního jízdního dokladu) je stanovena Tarifem DÚK v korunách českých včetně DPH. Má-li Uživatel v souladu s Tarifem DÚK nárok na slevu, uplatňuje ji již při nákupu Mobilní jízdenky a Mobilní časové jízdenky. Provozovatel vůči Uživateli neúčtuje žádné další související poplatky. V ceně nákupu není zahrnuta cena případných datových služeb, které Uživatel používá pro přístup k mobilní aplikaci DÚKapka.
- 6.2 Po uhrazení příslušné částky Uživatelem vystaví systém DÚKapky mobilní jízdní doklad a zašle ho prostřednictvím datové komunikace do mobilní aplikace DÚKapka. Mobilní jízdní doklad obsahuje informace o ceně, o časové a zónové platnosti, identifikační kód a kontrolní prvky pro přepravní kontrolu.
- 6.3 Mobilní jízdenky i Mobilní časové jízdenky zakoupené prostřednictvím mobilní aplikace DÚKapka jsou uloženy v elektronickém systému Provozovatele pro případnou pozdější kontrolu ze strany dopravce i Uživatele.

- 6.4 V mobilní aplikaci DÚKapka lze platit pouze bezhotovostně platebními kartami prostřednictvím platební brány. Provozovatel dále umožňuje platby i bezhotovostně prostřednictvím služeb ApplePay a Google Pay ~~(ode dne vyhlášení)~~. Provozovatel si dále vyhrazuje právo doplnit i další bezhotovostní platební způsoby, tyto oznámí Uživatelům a široké veřejnosti na www.dukapka.cz
- 6.5 Provozovatel Uživatelům vydává za nákup Mobilní jízdenky či Mobilní časové jízdenky daňové doklady dle zákona 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Daňový doklad zpětně za dobu 10 let je možné vyžádat prostřednictvím e-mailu uvedeného na www.dukapka.cz.
- 6.6 Provozovatel výslovně upozorňuje na výhradu práva dle odst. 1.6 čl. 1 těchto Podmínek, které se vztahuje i na případ, kdy je Provozovatelem zjištěno, že k zakoupení Mobilní jízdenky nebo Mobilní časové jízdenky prostřednictvím mobilní aplikace DÚKapka došlo na základě protiprávního jednání Uživatele či třetí osoby, nebo je zakoupená Mobilní jízdenka nebo Mobilní časová jízdenka použita Uživatelem či třetí osobou za účelem protiprávního jednání.
- 6.7 Uživatel je oprávněn reklamovat mobilní jízdní doklady, a to z důvodu, kdy mobilní jízdní doklady vykazují vady v důsledku provozu mobilní aplikace DÚKapka. Za tyto vady se považuje zejména:
- 6.7.1 Po zakoupení se mobilní jízdní doklad nezobrazí v mobilní aplikaci DÚKapka.
 - 6.7.2 Jízdenku nelze aktivovat.
 - 6.7.3 Jízdenka po aktivaci nenabyla platnosti.
 - 6.7.4 Jízdenka vykazuje všechny potřebné znaky pro řádné provedení přepravní kontroly, a přesto nebyla kontrola úspěšná.
 - 6.7.5 V mezidobí od zakoupení Jízdenky došlo ke změně ceny Jízdenky dle Tarifu DÚK.
- 6.8 Uživatel není oprávněn reklamovat události a úkony související s přepravou, výší ceny Mobilní jízdenky dle Tarifu DÚK a volbu jízdního tarifu zakoupené Mobilní jízdenky, pokud byla zakoupena na základě doporučení v rámci funkcionality vyhledávání spojení dle odst. 1.2.1 těchto Podmínek.
- 6.9 Uživatel uplatňuje své právo reklamace vůči Provozovateli ve lhůtě 30 dnů od vzniku reklamačního důvodu.
- 6.10 Reklamací včetně odstranění vady Provozovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě s Uživatelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty, resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada skutečně existovala a Uživatel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.
- 6.11 Provozovatel v případě uznání reklamačního nároku provede reklamaci formou vrácení celé výše jízdného Uživateli, a to bezhotovostně na účet, ze kterého byla platba za Jízdenku provedena.
- 6.12 Neaktivovanou Mobilní jízdenku nebo Mobilní časovou jízdenku lze vrátit bez udání důvodu. Vrácení probíhá bezhotovostně na účet, ze kterého byla provedena platba.
- 6.13 Mobilní časovou jízdenku typu „Na určitý čas“ lze vrátit bez udání důvodu nejpozději 15

minut před okamžikem její aktivace. Po uplynutí této lhůty je vrácení možné pouze s uvedením důvodu.

6.14 Veškeré reklamace Mobilních jízdenek a Mobilních časových jízdenek v mobilní aplikaci DÚKapka jsou přijímány výhradně prostřednictvím internetové adresy www.ds-uk.cz/dukapka, e-mailu dukapka@ds-uk.cz nebo na telefonním čísle 477 070 800 provozovaných dopravcem DSÚK.

7 Přenášení neaktivovaných Mobilních jízdenek a Mobilních časových jízdenek

- 7.1 Uživatel má možnost přenést neaktivované Mobilní jízdenky a Mobilní časové jízdenky (platné a před platností) pouze v režimech „Registrovaný uživatel s neověřeným profilem“ a „Registrovaný uživatel s ověřeným profilem“. Možnost přenášení těchto jízdenek je dostupná výhradně v oficiální aplikaci DÚKapka a nevztahuje se na aplikace třetích stran (viz kapitola 9 Prodej jízdenek prostřednictvím mobilní aplikace třetí strany).
- 7.2 Přenášení neaktivovaných Mobilních jízdenek a Mobilních časových jízdenek (platných a před platností) neprobíhá automaticky (tj. pouhým přihlášením se k uživatelskému účtu DÚKapky v aplikaci nainstalované na novém Zařízení). O přenos neaktivovaných Mobilních jízdenek a Mobilních časových jízdenek (platných a před platností) je nutné požádat Provozovatele mobilní aplikace.
- 7.3 Provozovatel přenesne neaktivované Mobilní jízdenky a Mobilní časové jízdenky na základě požadavku zákazníka to pouze v případě, že zákazník bude schopen prokázat vlastnictví uživatelského účtu.
- 7.4 V odůvodněných případech je Provozovatel oprávněn zamítnout žádost na převod neaktivovaných Mobilních jízdenek a mobilních časových jízdenek (platných a před platností).

8 DÚKpass

- 8.1 „DÚKpass“ je poukaz s vygenerovaným QR kódem, který je oprávněn vydat pouze okruh subjektů definovaný Ústeckým krajem. Podmínky pro získání DÚKpassu jsou uvedeny na: <https://www.kr-ustecky.cz/pro-turisty-a-cyklisty> <https://www.kr-ustecky.cz/pro%2Dturisty%2Da%2Dcyklisty/ds-100955/p1=296782> <https://www.kr-ustecky.cz/dukpass/ds-100840/p1=288741>. Poukaz DÚKpass lze využít výhradně v mobilní aplikaci DÚKapka a není jej možné využít v mobilních aplikacích třetích stran (viz kapitola 9 Prodej jízdenek prostřednictvím mobilní aplikace třetí strany).
- 8.2 Každý DÚKpass je možné využít pouze jednou. Uplatnění poukazu DÚKpass je rovněž nevratné.
- 8.3 Využití DÚKpassu není podmíněno registrací uživatele v mobilní aplikaci. Tento produkt může využít uživatel ve všech režimech, tj. „Neregistrovaný uživatel“, „Registrovaný uživatel s neověřeným profilem“ a „Registrovaný uživatel s ověřeným profilem“.
- 8.4 Po naskenování QR kódu uvedeného na poukazu DÚKpass v mobilní aplikaci DÚKapka je uživateli, který splňuje definovaná pravidla (viz <https://www.kr-ustecky.cz/pro-turisty-a-cyklisty> <https://www.kr-ustecky.cz/dukpass/ds-100840/p1=288741>), automaticky vygenerován určitý počet jednodenních síťových Mobilních časových jízdenek. Automaticky je

rovněž stanoven den platnosti těchto jednodenních síťových Mobilních časových jízdenek (respektive datum a čas počátku a konce platnosti jízdního dokladu).

- 8.5 Jednodenní síťové Mobilní časové jízdenky vygenerované v mobilní aplikaci DÚKapka na základě uplatnění DÚKpassu jsou z hlediska těchto obchodních podmínek běžnými Mobilními časovými jízdenkami, tj. vztahují se na ně stejná pravidla jako na jakékoliv jiné Mobilní časové jízdenky. Výjimku z tohoto pravidla tvoří následující:
- 8.5.1 Vrácení jednodenních síťových Mobilních časových jízdenek vygenerovaných v mobilní aplikaci DÚKapka na základě uplatnění DÚKpassu není možné.
- 8.5.2 Vydání daňových dokladů k jednodenním síťovým Mobilním časovým jízdenkám vygenerovaným v mobilní aplikaci DÚKapka na základě uplatnění DÚKpassu není možné.
- 8.6 Na jednom mobilním zařízení je možné uplatnit DÚKpass pro více osob. Pro každou osobu je pak vygenerovaná samostatná sada jednodenních mobilních časových jízdenek.

9 Prodej jízdenek prostřednictvím mobilní aplikace třetí strany

- 9.1 Mobilní jízdenku a Mobilní časovou jízdenku (pouze jednodenní síťovou jízdenku) lze zakoupit i prostřednictvím mobilní aplikace Jízdní řády IDOS provozované společností CHAPS spol. s r.o. [a mobilní aplikace Můj vlak provozované společností České dráhy, a. s.](#) Nákup, vrácení a reklamace jízdenky se řídí smluvními podmínkami IDOS.cz [a České dráhy, a. s.](#) Odbavení aktivované jízdenky se řídí dle bodů 5.1 a 5.2.
- 9.2. V mobilních aplikacích třetích stran nelze využít poukaz DÚKpass.
- 9.3. Problematika zpracování osobních údajů se řídí pravidly mobilní aplikace třetí strany.

10 Ochrana osobních údajů získaných v rámci mobilní aplikace DÚKapka – informace o zpracování OÚ klientů

Kdo je správcem Vašich osobních údajů?

- 10.1 Správcem osobních údajů je Ústecký kraj se sídlem Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem, IČO 70892156.
- 10.2 V rámci mobilní aplikace DÚKapka je Provozovatel oprávněn shromažďovat, zpracovávat a uchovávat osobní údaje Registrovaných Uživatelů, a to výlučně pro účely poskytování Služeb. Detailně jsou účely zpracování osobních údajů popsány v čl. ~~107~~.8 těchto Podmínek.
- 10.3 Provozovatel přijal veškerá taková opatření, zejména organizační, technická a personální, která zajišťují soulad poskytování Služeb mobilní aplikace DÚKapka s aktuálně platnou a účinnou právní úpravou vztahující se k ochraně osobních údajů a k ochraně dalších dat, která jsou v mobilní aplikaci DÚKapka uchovávána.
- 10.4 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.
- 10.5 Zpracovatelem osobních údajů je Dopravní společnost Ústeckého kraje, příspěvková organizace.

Jaká data o Vás zpracováváme a za jakým účelem?

- 10.6 Dopravní společnost Ústeckého kraje, příspěvková organizace zpracovává data za následujícím účelem:
- 10.6.1 Prokázání totožnosti při autorizaci osobních údajů (v rozsahu jméno, příjmení, datum narození a fotografie držitele) poskytnutých pro získání registrovaného účtu ve stupni – ověřený profil.
 - 10.6.2 Prokázání totožnosti při nákupu jízdného, které je dle Tarifu nepřenosné (např. zlevněné časové jízdné).
 - 10.6.3 Prokázání totožnosti cestujícího při odbavení nebo revizorské kontrole v rámci systému DÚK.
 - 10.6.4 Prokázání totožnosti pro případ reklamace a jiných nestandardních situací;
 - 10.6.5 Dodržení platné legislativy, např. zákon o účetnictví.
- Na základě čeho je zpracování osobních dat zákonné?
- 10.7 Ke zpracování osobních údajů dochází na základě:
- 10.7.1 Smlouvy se subjektem údajů, tj. na základě článku 6 odst. 1 písm. b) NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
 - 10.7.2 Na základě právních předpisů, např. zákon o účetnictví.
 - 10.7.3 Oprávněných zájmů správce a zpracovatele na uhrazení jízdného.
- 10.8 Dopravní společnost Ústeckého kraje, příspěvková organizace zpracovává tyto osobní údaje:
- 10.8.1 V případě registrovaného uživatele s „neověřeným profilem“: e-mail, jméno a příjmení uživatele.
 - 10.8.2 V případě registrovaného uživatele s „ověřeným profilem“: e-mail, jméno a příjmení uživatele, datum narození a fotografie uživatele.
 - 10.8.3 V případě registrovaných uživatelů mladších 15let se shromažďují i osobní údaje zákonného zástupce uživatele, a to v rozsahu: jméno, příjmení a e-mailová adresa zákonného zástupce.
- Kdo jsou další zpracovatelé osobních údajů a co provádí?
- 10.9 Dalšími zpracovateli osobních údajů jsou i vybraní dopravci DÚK, kteří vystupují v roli dalších zpracovatelů, kteří jménem Správce provádějí určité činnosti zpracování za účelem:
- 10.9.1 Prokázání totožnosti při autorizaci osobních údajů (v rozsahu jméno, příjmení, datum narození a fotografie držitele) poskytnutých pro získání registrovaného účtu ve stupni - ověřený profil.
 - 10.9.2 Prokázání totožnosti při nákupu jízdného, které je dle Tarifu nepřenosné (např. zlevněné časové jízdné).
 - 10.9.3 Prokázání totožnosti cestujícího při odbavení nebo revizorské kontrole v rámci systému DÚK.
 - 10.9.4 Dodržení platné legislativy.
 - 10.9.5 Seznam dalších zpracovatelů najdete na www.dukapka.cz (seznam dalších zpracovatelů je povinnou přílohou nebo může být i v textu).
- Příjemci osobních údajů jsou dopravci pro odbavení cestujícího, zpracovatel jako provozovatel aplikace a dodavatel mobilní aplikace.
- Jak dlouho budou u nás Vaše osobní údaje uloženy?

- 10.10 Osobní údaje jsou automaticky mazány po 3 letech od konce platnosti posledního mobilního jízdního dokladu (neaktivované Mobilní jízdenky jsou platné 6 měsíců od nákupu). Doba uchování je stanovena v souladu s platnou legislativou.

Jaká jsou Vaše práva?

- 10.11 Uživatelé mohou požadovat od správce přístup k osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, případně omezení zpracování a práva na přenositelnost údajů.
- 10.12 V případě zpracování osobních údajů pro účely oprávněných zájmů správce nebo třetí strany může uživatel vznést námitku proti zpracování.
- 10.13 V případě zpracování osobních údajů na základě zákona není možné vymazat osobní údaje uživatele po dobu, po kterou je správce povinen dle zákona osobní údaje zpracovávat.
- 10.14 Uživatel má právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.
- 10.15 Poskytnutí osobních údajů je ze strany uživatele dobrovolné, nicméně nezbytné k uzavření a plnění smlouvy.

Jaké jsou zásady ochrany osobních údajů u platforem, na kterých je DÚKapka distribuována ke stažení?

- 10.16 Mobilní aplikace DÚKapka využívá pro poskytování Služeb data ze zdrojů třetích stran, Provozovatel tak nezodpovídá za jejich přesnost, úplnost a správnost.
- 10.17 S ohledem na skutečnost, že mobilní aplikace DÚKapka je Vydavatelem distribuována ke stažení na Apple Store a Google Store, je Provozovatel povinen Uživatele seznámit s následujícími Zásadami ochrany osobních údajů poskytovatelů služeb Apple Store a Google Store:

10.17.1 pro Apple Store přístupné na stránkách www.apple.com/legal/privacy/cz/

10.17.2 pro Google Store přístupné na [stránkách policies.google.com/privacy?hl=cs](https://policies.google.com/privacy?hl=cs)

Jak můžete kontaktovat Vašeho pověřence pro ochranu osobních údajů?

- 10.18 Kontaktní údaje na pověřence pro ochranu osobních údajů správce jsou epodatelna@kr-ustecky.cz

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1 Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě Rámcové smlouvy, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky.
- 11.2 Případné spory mezi Provozovatelem a Uživatelem lze, v případě neúspěchu komunikace s Provozovatelem, řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě Uživatel – spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je například [Česká obchodní inspekce](https://www.obchodniinspekce.cz/) či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené [ODR platformy](https://odrplatformy.cz/).
- 11.3 Tyto Podmínky mohou být uveřejněny mimo verzi v českém jazyce i v dalších jazykových mutacích. Nastane-li rozpor mezi jednotlivými jazykovými mutacemi, má výkladovou přednost aktuálně účinná verze v českém jazyce.

- 11.4 Podmínky a veškerá další dokumentace související s mobilní aplikací DÚKapka jsou zveřejněny na www.dukapka.cz.
- 11.5 Provozovatel si vyhrazuje právo tyto Podmínky po dohodě s Vydavatelem změnit. Účinnost změny nastane nejdříve pět (5) dní po jejím uveřejnění na www.dukapka.cz.
- 11.6 Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne ~~1. 11. 2024~~ 1. 3. 2026.