



Integrovaná doprava  
Zlínského kraje

# SMLUVNÍ OBCHODNÍ PODMÍNKY

**Platnost od 1. 2. 2024**

Úplné znění





## Obsah

	SMLUVNÍ OBCHODNÍ PODMÍNKY.....	1
I.	Úvodní ustanovení .....	3
II.	Forma dokladu .....	3
III.	Ochrana osobních údajů.....	3
IV.	Nákup dokladů prostřednictvím e-shopu Rezervace a jízdenky IDZK.....	4
V.	Prokázání nároku na slevu.....	5
VI.	Platební podmínky .....	6
VII.	Vrácení, reklamace .....	6
VIII.	Prohlášení o ochraně osobních údajů .....	6
IX.	Závěrečná ustanovení.....	7



## I. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto smluvní obchodní podmínky (dále jen „smluvní podmínky“, „smluvní obchodní podmínky“) společnosti Koordinátor veřejné dopravy Zlínského kraje, s.r.o., Podvesná XVII 3833, 760 01 Zlín, zapsané u Krajského soudu v Brně pod spisovou značkou C 51250 (dále jen „Koordinátor veřejné dopravy Zlínského kraje“, „koordinátor“ nebo též „společnost“), upravují práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti s nákupem jízdních dokladů/rezervací na autobusy Integrované dopravy Zlínského kraje (IDZK) v předprodeji prostřednictvím internetového obchodu Rezervace a jízdenky IDZK. Internetový obchod Rezervace a jízdenky IDZK provozuje společnost na webové stránce umístěné na internetové adrese tickets.idzk.cz (dále jen „e-shop Rezervace a jízdenky IDZK“ nebo „e-shop“).
- 1.2 Dokladem o rezervaci či jízdním dokladem dle těchto smluvních podmínek se rozumí doklad zakoupený prostřednictvím e-shopu Rezervace a jízdenky IDZK, kterým cestující prokazuje uzavření přepravní smlouvy po celou dobu jejího plnění a práva z ní plynoucí (dále jen „doklad“).

## II. Forma dokladu

- 2.1 Doklad zakoupený prostřednictvím e-shopu Rezervace a jízdenky IDZK může mít formu:
  - a) papírovou, vytištěnou ze souboru PDF na bílý papír velikosti A4 (v původní nezmenšené velikosti),
  - b) zobrazenou na monitoru/displeji přenosného elektronického zařízení cestujícího jako otevřený soubor PDF,
  - c) zobrazenou na zařízení dopravce zadáním kódu transakce sděleného cestujícím; doklad je neplatný, pokud neproběhla úspěšně validace kódu transakce,
  - d) papírovou vytištěnou z výdejního zařízení v autobuse.

Cestujícím je zakázáno obchodovat s doklady pořízenými prostřednictvím e-shopu Rezervace a jízdenky IDZK.

## III. Ochrana osobních údajů

- 3.1 Koordinátor veřejné dopravy Zlínského kraje prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou považovány za důvěrné, budou použity pouze pro interní potřebu a nebudou zveřejněny, poskytnuty třetí osobě či jinak zneužity. Při nakládání s osobními údaji se správce i zpracovatel dat řídí zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“).
- 3.2 Všechny údaje poskytnuté cestujícím jsou shromažďovány a zpracovávány výhradně za účelem zajištění cestovních služeb, k obchodním a marketingovým potřebám Koordinátora veřejné dopravy Zlínského kraje, včetně nabízení obchodu a služeb, jakož i k zaslání obchodních sdělení mimo jiné prostřednictvím elektronických prostředků ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti (zejména formou e-mailu a SMS zpráv).



- 3.3 Zpracováním osobních údajů cestujícího může koordinátor pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele.
- 3.4 Souhlas se poskytuje na dobu neurčitou, nejpozději do doby písemného odvolání souhlasu. Cestující bere na vědomí, že má práva dle zákona o ochraně osobních údajů, tj. zejména že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, že svůj souhlas může bezplatně a písemně kdykoliv na adrese koordinátora, jakožto správce, odvolat a že má právo přístupu k osobním údajům.
- 3.5 Každý subjekt údajů, který zjistí nebo se domnívá, že koordinátor, jakožto správce, provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem o ochraně osobních údajů, může:
- požádat Koordinátora veřejné dopravy Zlínského kraje o vysvětlení,
  - požádat, aby Koordinátor veřejné dopravy Zlínského kraje odstranil takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. V případě pochybností o dodržování práv koordinátorem nebo zpracovatelem se může kdokoli na koordinátora, jakožto správce, obrátit, případně se s podnětem může obrátit i přímo na příslušný Úřad pro ochranu osobních údajů.

#### IV. Nákup dokladů prostřednictvím e-shopu Rezervace a jízdenky IDZK

- 4.1 Webová stránka internetového obchodu obsahuje informace o dopravních výkonech, a to včetně uvedení cen jednotlivých dokladů. Ceny dokladů jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty. Ceny dokladů zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazeny ve webové stránce e-shopu Rezervace a jízdenky IDZK.
- 4.2 Nákup na e-shopu Rezervace a jízdenky IDZK je možný vždy s výjimkou přestávky na údržbu systému. Jízdenku či rezervaci lze nakoupit nejdříve 14 dnů a nejpozději 60 minut před plánovaným odjezdem příslušného spoje z výchozí nástupní stanice daného spoje. Doklad pořízený v e-shopu Rezervace a jízdenky IDZK platí pouze na konkrétním spoji, pro který byl na e-shopu zakoupen.
- 4.3 Náklady vzniklé cestujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s nákupem dokladu (náklady na internetové připojení) si hradí cestující sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.
- 4.4 Pro nákup dokladu vyplní cestující objednávkový formulář na webové stránce e-shopu Rezervace a jízdenky IDZK.

Objednávkový formulář obsahuje zejména tyto informace:

- vyhledávač spojení, kde jsou na základě zadání nástupní a výstupní stanice, zvolení datumu odjezdu a výběru, zda požaduje jízdenku nebo pouze rezervaci, zobrazeny jednotlivé spoje a příslušná cena za zvolený doklad, který cestující „vloží“ do elektronického nákupního košíku webového rozhraní e-shopu Rezervace a jízdenky IDZK,
- emailová adresa, na kterou má být doklad odeslán,
- jméno a příjmení cestujícího,
- způsob platby dokladu,
- souhlas se smluvními obchodními podmínkami e-shopu Rezervace a jízdenky IDZK a se zpracováním osobních údajů (dále společně jen jako „objednávka“).



- 4.5 Údaje uvedené v objednávce jsou považovány za správné. Zrušit obsah nákupního košíku je možné až do okamžiku zaplacení. Při dlouhodobé nečinnosti je nákupní košík automaticky vymazán.
- 4.6 Po zaplacení objednávky je vygenerován doklad ve formátu pdf., který je zaslán na elektronickou adresu zadanou cestujícím při nákupu. Koordinátor veřejné dopravy Zlínského kraje neručí za doručení na zadanou elektronickou adresu, její funkčnost je zcela v působnosti cestujícího.  
Po zadání a odeslání údajů o platební kartě se doporučuje cestujícímu vyčkat na výsledek zpracování transakce nejméně 5 minut. Po celou tuto dobu se nedoporučuje použití tlačítka „zpět“ webového prohlížeče, neboť jeho užití vede k přerušení datové komunikace mezi platební bránou a e-shopem Rezervace a jízdenky IDZK. Pokud v uvedené lhůtě nedošlo k vygenerování požadovaného dokladu, popř. systém zobrazil chybovou hlášku, lze mít za to, že platební transakce se neuskutečnila. Před započítáním opakovaného nákupu se doporučuje zjistit, zda doklad nebyl zaslán na zadanou elektronickou adresu.
- 4.7 Cestující odpovídá za dostatečnou kvalitu tisku dokladu, případně musí být předložený pdf. soubor s dokladem cestujícím elektronicky uložen tak, aby byl ihned zobrazitelný pro kontrolu pověřeného zaměstnance dopravce či koordinátora, a nebyl tak závislý na příjmu internetového signálu. V případě nefunkčnosti zařízení (např. z důvodu vybité baterie) je cestující povinen zaplatit v autobuse jízdné, na které prokáže nárok.
- 4.8 Doklady o zaplacení ceny je cestující povinen předat pověřenému zaměstnanci dopravce či koordinátora ke kontrole, je povinen umožnit elektronickou kontrolu čtecím zařízením dopravce či koordinátora, umožnit kontrolu čitelně zobrazeného dokladu o zaplacení ceny na vlastním elektronickém přenosném zařízení nebo sdělit kód transakce bezprostředně po každé výzvě kdykoliv v době plnění přepravní smlouvy, a to i opakovaně.

## V. Prokázání nároku na slevu

- 5.1 Průkaz na slevu je cestující povinen předat ke kontrole pověřenému zaměstnanci dopravce spolu s jízdenkou v době plnění přepravní smlouvy. Průkazem na slevu se rozumí průkaz, jímž jeho držitel prokazuje nárok na slevu (např. žákovské průkazy, průkazy dle § 86 zákona č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, v platném znění). Pokud musí být průkaz na slevu opatřen fotografií, musí tato zobrazovat současnou podobu držitele průkazu. Jízdní doklad nebo průkaz na slevu je neplatný, pokud nebyly cestujícím dodrženy vyhlášené podmínky pro jeho použití, byl použit neoprávněnou osobou, nebyl k jízdnímu dokladu se slevou předložen platný průkaz, nejsou na průkazu vyplněné předepsané údaje nebo jsou poškozeny tak, že nejsou čitelné pro řádné provedení kontroly, vyplněné údaje neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny či upraveny, byla z dokladu neoprávněně oddělena jeho jakákoliv část, doklad je předložen bez předepsané fotografie nebo dalších náležitostí.
- 5.2 V případech, kdy je jízdenka nebo průkaz na slevu neplatným, považuje se cestující za cestujícího bez platné jízdenky nebo průkazu. Cestující bez platné jízdenky nebo průkazu je



povinen uhradit nové jízdné nebo rozdíl do výše slevy jízdného, na kterou cestující prokáže svůj nárok, pokud to dopravce umožní. Na reklamaci chybného nákupu nebude dopravce ani koordinátor brát zřetel.

## VI. Platební podmínky

- 6.1 Po souhlasu s těmito smluvními podmínkami cestující může uhradit cenu dokladu zakoupeného prostřednictvím e-shopu Rezervace a jízdenky IDZK platební kartou.
- 6.2 Cena dokladu je stanovena v korunách českých.
- 6.3 Veškerá data o transakcích jsou uchovávána v bezpečném prostředí banky. Koordinátor veřejné dopravy Zlínského kraje se nedozví číslo karty cestujícího, ani žádné jiné údaje. Platba je u koordinátora identifikována pouze číslem objednávky.
- 6.4 Doklad zakoupený prostřednictvím e-shopu Rezervace a jízdenky IDZK je elektronickým daňovým dokladem dle ustanovení § 26 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. Odsouhlasením těchto smluvních podmínek cestující vyjadřuje souhlas s vystavením a zasláním daňového dokladu v elektronické podobě.

## VII. Vrácení, reklamace

- 7.1 Za nevyužitý nebo částečně využitý/nevyužitý doklad se cena dokladu nevrací. Nenastoupí-li cestující s platným dokladem pro jednotlivou jízdu cestu z důvodů na své straně, nevzniká nárok na vrácení ceny zakoupeného dokladu.
- 7.2 Cestující, který byl oprávněně vyloučen z přepravy pověřenou osobou dopravce či koordinátora, nemá právo na vrácení zaplaceného dokladu ani ceny za objednané služby.
- 7.3 Cestující může doklad vrátit bez poplatku do nejpozději 30 minut před plánovaným odjezdem spoje z nástupní stanice uvedené na zakoupeném dokladu. Učinit tak může výhradně prostřednictvím e-mailu. Cestující požádá o zrušení dokladu e-mailem, kdy čas doručení nesmí být méně jak 30 minut před plánovaným odjezdem spoje z nástupní stanice uvedené na dokladu. Při žádosti zasláné e-mailem musí cestující uvést ID objednávky uvedené na dokladu v pravém horním rohu. Žádá-li o vrácení více objednávek, musí uvést ID všech. Žádost o vrácení musí být odeslána výhradně na e-mail: [tickets@koved.cz](mailto:tickets@koved.cz). Ideální variantou je přímo odpovědět na e-mail, v němž byla doručena objednávka, který byl rovněž odeslán z emailové adresy [tickets@koved.cz](mailto:tickets@koved.cz).

## VIII. Prohlášení o ochraně osobních údajů

- 8.1 Ochranu osobních údajů považujeme za důležitou nezbytnou součást našich systémů a procesů. V souladu s nařízením Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále také „GDPR“) a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) předpokládáme následující informaci.
- 8.2 V souvislosti s vyplněním osobních údajů při nákupu dokladu Vás informujeme, že Vámi vyplněné osobní údaje budeme zpracovávat za účelem doručení Vámi nakoupeného dokladu na Váš e-mail a telefonní číslo a pro případnou reklamaci nebo storno dokladu. Vaše



osobní údaje budou tedy zpracovávány bez Vašeho souhlasu dle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR. Vaše osobní údaje budeme uchovávat pouze po dobu 2 měsíců od data, kdy měla být uskutečněna přeprava dle Vámi zakoupeného dokladu.

- 8.3 Vaše osobní údaje nebudeme používat k žádnému jinému účelu, než k nákupu a doručení zakoupené jízdenky přes e-shop, případně pro vyřízení reklamace nebo storna dokladu.
- 8.4 Právo požadovat informace a přístup ke zpracování osobních údajů: Můžete požádat o informaci, zda dochází ke zpracování Vašich osobních údajů, a o přístup k Vaším osobním údajům.
- 8.5 Právo na výmaz: Můžete požádat o výmaz Vašich osobních údajů, kdy naší povinností je takto učinit bez zbytečných odkladů. Právo na výmaz Vám však můžeme odmítnout ze zákonných důvodů, a to buď v případě, kdy osobní data potřebujeme k plnění smlouvy, nebo nás k jejich uchování zavazuje právní povinnosti nebo oprávněný zájem správce.
- 8.6 Právo na omezení zpracování: Můžete požádat správce o ukončení zpracovávání osobních údajů.
- 8.7 Právo na námitku: Můžete vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů
- 8.8 Právo podat stížnost: Máte právo podat stížnost proti zpracování Vašich osobních údajů u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

## **IX. Závěrečná ustanovení**

- 9.1 Znění smluvních podmínek může Koordinátor veřejné dopravy Zlínského kraje měnit či doplnit.
- 9.2 Tyto smluvní podmínky jsou účinné ode dne 1. 2. 2024