

## **OBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO SYSTÉM VIRTUÁLNÍ KARTA (dále jen „Obchodní podmínky“)**

### **1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

- 1.1. Společnost Plzeňské městské dopravní podniky, a.s., zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, sp. zn. B 710, IČ: 252 20 683, DIČ: CZ25220683, se sídlem Denisovo nábřeží 920/12, Východní Předměstí, 301 00 Plzeň (dále jen „Provozovatel“), jakožto provozovatel systému Virtuální karta, který je založen na využití bankovní karty a mobilní aplikace v podobě identifikátoru cestujícího určeného pro přiřazení produktu, tj. dlouhodobé časové jízdenky (předplatné), a dále zajišťuje správu účtu držitele identifikátoru, a nákup produktů (dále jen „Systém“), vydává tyto Obchodní podmínky. Tyto Obchodní podmínky jsou platné pro kompletní Systém Virtuální karty, v rámci kterého mohou fungovat i zvláštní systémy třetích subjektů zapojených do Systému Virtuální karty. Subjekty zapojené do Systému a jejich produkty jsou identifikovány zde: [www.plzenskakarta.cz](http://www.plzenskakarta.cz) nebo [www.virtualnikarta.cz](http://www.virtualnikarta.cz),
- 1.2. Tyto Obchodní podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při využívání služeb Systému a okamžikem registrace do Systému se pro uživatele Systému stávají závaznými.
- 1.3. Uživatelem Systému se rozumí fyzická osoba, která provede registraci do Systému a založí si uživatelský účet v Systému.
- 1.4. Smluvní vztah mezi Uživatelem a Provozovatelem vzniká okamžikem provedení registrace a uzavírá se na dobu neurčitou (dále jen „Smlouva“). Pro účely registrace je vyžadováno pouze uvedení emailové adresy a heslo. Pro dokončení registrace je zapotřebí ověřit zadanou emailovou adresu kliknutím Uživatele na odkaz zaslaný Provozovatelem na email uvedený Uživatelem. Dokončení registrace je zapotřebí provést nejpozději do 30 dnů, jinak k dokončení registrace nedojde. Provozovatel potvrzuje dokončení registrace informačním emailem.
- 1.5. Pro jednotlivou službu vzniká smluvní vztah mezi Uživatelem a Provozovatelem okamžikem provedení konkrétní transakce či operace (např. nabití předplatného časového kuponu) prostřednictvím Systému, a to vždy pouze a jen ke konkrétní transakci a operaci.
- 1.6. Veškerá komunikace mezi Uživatelem a Provozovatelem bude probíhat elektronicky, prostřednictvím emailu.

### **2. OBECNÁ USTANOVENÍ**

- 2.1. Tyto Obchodní podmínky se řídí výhradně českým právním řádem. Provozovatel je oprávněn tyto Obchodní podmínky jednostranně měnit. O provedených změnách informuje Provozovatel Uživatele zveřejněním na webu [www.virtualnikarta.cz](http://www.virtualnikarta.cz) vždy nejpozději 2 měsíce před účinností změny Obchodních podmínek. V případě zavedení nové služby nebo produktu lze změnu oznámit v den zavedení. Uživatel je oprávněn v uvedené lhůtě (tj. do 2 měsíců ode dne zveřejnění změn Obchodních podmínek na internetu) vypovědět smluvní vztah týkající se užívání Systému, a to s účinností od doručení této písemné výpovědi Provozovatel. V takovém případě se vypovězením Smlouvy rozumí zrušení evidence Uživatele v databázi Provozovatele v Systému, příp. vyplacení odpovídající části předplatného časového kuponu ode dne účinnosti vypovězení Smlouvy. V ostatních případech se má za to, že Uživatel se změnou Obchodních podmínek souhlasí a je touto změnou okamžikem nabytí její účinnosti vázán.
- 2.2 Systém Virtuální karta je bezprostředně provázán se systémem Plzeňská karta, a proto registraci do Systému Uživatel akceptuje zároveň i Obecné obchodní podmínky pro vydávání a používání čipových nosičů vydaných nebo evidovaných v kartovém odbavovacím systému společnosti Plzeňské městské dopravní podniky, a.s./obchodní podmínky pro vydávání a užívání elektronického peněžního prostředku, které jsou dostupné na webu [www.plzenskakarta.cz](http://www.plzenskakarta.cz) (dále jen „VOP PK“).
- 2.3 Pokud registrace Uživatele směřuje i k využívání služeb zvláštního systému třetího subjektu zapojeného do Systému Virtuální karty, je Uživatel povinen dále vyslovit souhlas s obchodními podmínkami konkrétního zvláštního systému nebo poskytovatele služeb (dále jen zvláštní systém), s nimiž má rovněž možnost se předem seznámit. Provedením registrace do Systému tak Uživatel potvrzuje, že se s takovými obchodními podmínkami daného zvláštního systému třetího subjektu seznámil a souhlasí s nimi bez výhrad. Vlastní

podmínky užívání konkrétního zvláštního systému, jakož i práva a povinnosti smluvních stran, budou řešeny dle pravidel a podmínek vydaných třetím subjektem.

### **3. VIRTUÁLNÍ KARTA - IDENTIFIKÁTORY**

- 3.1. Systém umožňuje nabití předplatného časového kuponu (dále též „jízdní kupon“) dle platného Tarifu konkrétního dopravce zapojeného do Systému, a to pro jakoukoliv kategorii cestujícího, na jakékoliv časové období.
- 3.2. Nosičem předplatného mohou být následující identifikátory:
  - a) mobilní telefon s nainstalovanou aplikací Virtuální karta (aplikace je určena pro telefon s operačním systémem Android verze 6 a vyšší, nebo s operačním systémem iOS)
  - b) bezkontaktní bankovní karta vydaná dle pravidel VISA, nebo MasterCard
- 3.3. Zakoupený produkt na identifikátor je vždy vázaný pouze na Uživatele, čili je nepřenositelný.

### **4. PRÁVO VYUŽÍVAT IDENTIFIKÁTOR JAKO NOSIČ PŘEDPLATNÉHO**

- 4.1. Vzniká:
  - a. dokončením registrace v Systému.
- 4.2. Zaniká:
  - a. dnem úmrtí Uživatele nebo dnem zániku právnické osoby, příp. ukončením činnosti osoby samostatně výdělečně činné (OSVČ)
  - b. písemnou výpovědí Smlouvy ze strany Provozovatele:
    - i. Provozovatel může Smlouvu vypovědět v tom případě, pokud byl identifikátor použit v rozporu se Smlouvou, v rozporu s těmito Obchodními podmínkami, či v rozporu s jinými závaznými předpisy nebo byl zneužit třetí osobou. Smlouva zaniká ke dni doručení výpovědi Uživateli, která v tomto případě je bez výpovědní doby.
    - ii. Provozovatel může dále Smlouvu vypovědět v případě, že Uživatel Systém dlouhodobě neužívá. Dlouhodobým neužíváním Systému Uživatelem se pro účely tohoto ustanovení Obchodních podmínek rozumí neprovedení transakce (dobíjecí či vybíjecí transakce), a to po dobu 2 let od poslední provedené dobíjecí či vybíjecí transakce či od registrace do Systému bez provedení transakce. Smlouva v tomto případě zaniká uplynutím výpovědní doby, která činí 2 měsíce a počíná běžet den následující po dni doručení písemné výpovědi Uživateli.
  - c. písemnou výpovědí Smlouvy ze strany Uživatele. Uživatel může Smlouvu vypovědět i bez udání důvodu. Smlouva zaniká doručením písemné výpovědi Provozovateli na emailovou adresu [pmdp@pmdp.cz](mailto:pmdp@pmdp.cz).

### **5. PERSONALIZACE UŽIVATELSKÉHO ÚČTU A JEHO OVĚŘENÍ A ZTOTOŽNĚNÍ UŽIVATELE**

- 5.1. Aby mohl Uživatel plnohodnotně užívat Systém, musí provést personalizaci svého uživatelského účtu, konkr. musí uživatelský účet navázat na konkrétní fyzickou osobu a Provozovatel jej na základě provedeného ověření musí uznat jako plnohodnotného Uživatele Systému, tzn. musí jej ověřit způsobem níže definovaným. V případě jakýchkoliv pochybností je Provozovatel oprávněn odmítnout ověření uživatelského účtu online a požadovat, aby se Uživatel osobně dostavil na Zákaznické centrum Provozovatele definované ve VOP PK za účelem jeho ztotožnění, případně na Zákaznické centrum spolupracujícího subjektu. V takovémto případě, do okamžiku ztotožnění Uživatele, není Uživatel oprávněn užívat služeb Systému.
- 5.2. Pro personalizaci uživatelského účtu musí Uživatel uvést a do Systému nahrát:
  - a. jméno a příjmení,
  - b. datum narození,
  - c. adresu bydliště,
  - d. email,
  - e. telefonní číslo,
  - f. průkazovou fotografii s aktuální podobou Uživatele.
  - g. číslo bankovního účtu – pouze pro případ storna zaplaceného jízdního kuponu.

Uživatel je povinen své osobní údaje (ve svém uživatelském účtu) uvádět úplně, správně a pravdivě a je přísně zakázáno zneužívat osobní údaje třetích osob. Za správnost a úplnost uvedených osobních údajů odpovídá Uživatel.

- 5.3. Za účelem ověření účtu Uživatele provede Provozovatel proces ověření, a to buď automatizovaným způsobem v případě, kdy je Uživatel držitelem čipového nosiče – Plzeňské karty či jiné její mutace evidované v systému Plzeňská karta, a již je veden v databázi Provozovatele, coby správce osobních údajů držitelů Plzeňské karty, nebo manuálně v případě, kdy Provozovatel o Uživateli neeviduje žádné údaje, nebo pokud Uživatelem uvedené údaje neodpovídají databázi Provozovatele. V případě možnosti ověřit uživatelský účet přepne provozovatel Uživatele do stavu „ověřeno“, v opačném případě bude Provozovatel Uživatele kontaktovat. Tento postup Uživatel bere na vědomí a nemá k němu připomínek.
- 5.4. Nebude-li možné provést ověření účtu Uživatele, a to z jakéhokoliv důvodu, popř. pokud bude mít Uživatel zájem o nákup zlevněného jízdného u Provozovatele, bude muset být ověření uživatelského účtu realizováno prostřednictvím osobního ztotožnění Uživatele, a to v Zákaznickém centru Provozovatele, kam bude Uživatel povinen se dostavit. Bez tohoto kroku nebude Uživatel oprávněn využívat služeb Systému. Pro produkty třetích subjektů zapojených do Systému platí zde uvedené obdobně, nicméně od požadavku na osobní ztotožnění Uživatele při nákupu zlevněného jízdného může být upuštěno. V každém případě však platí, že pokud se ukáže, že Uživatel neměl nárok na nákup zlevněného jízdného, lze postupovat dle 5.9 a/nebo 4.2 písm. b) těchto Obchodních podmínek.
- 5.5. Provozovatel je povinen provést ověření uživatelského účtu nejpozději do 14 dnů od provedení personalizace uživatelského účtu.
- 5.6. Po ověření přidělí Provozovatel Uživateli číselný kód pro komunikaci s infolinkou.
- 5.7. Uživatel je povinen průběžně aktualizovat veškeré údaje uvedené v uživatelském účtu a udržovat je v platnosti tak, aby odpovídaly skutečnosti a aktuálnímu stavu. Při změně údajů evidovaných v databázi Provozovatele je Uživatel povinen neprodleně tuto změnu oznámit Provozovateli, a to prostřednictvím změny údajů v uživatelském účtu Systému.
- 5.8. Co se týče průkazové fotografie, tuto je Uživatel povinen aktualizovat tak, aby tato odpovídala skutečné podobě Uživatele. V opačném případě Provozovatel neodpovídá za případné problémy při přepravní kontrole ve vozidlech MHD. Při každé změně průkazové fotografie Uživatele provede Provozovatel nové ověření uživatelského účtu a bude postupovat jak výše uvedeno.
- 5.9. Pokud Provozovatel či jiný subjekt zapojený do Systému zjistí, že průkazová fotografie nahraná Uživatelem do uživatelského účtu neodpovídá skutečné podobě Uživatele dle 5.2. písm. f) Obchodních podmínek nebo je nahraná ve špatné kvalitě, ze které nelze rozeznat podoba Uživatele, vyzve Uživatele prostřednictvím jím uvedené mailové adresy ke zjednání nápravy v dodatečně určené lhůtě. Po tuto dobu může Uživatel uživatelský účet využívat avšak s tím rizikem, že při přepravní kontrole může dojít k problémům ke ztotožnění Uživatele. Pokud však Uživatel v určené lhůtě nezjedná nápravu u nahrané fotografie, má Provozovatel právo mu uživatelský účet zablokovat ode dne následujícího po dni uplynutí lhůty stanovené ke zjednání této nápravy. O tomto kroku již nebude Provozovatel Uživatele informovat. Uživatel si může po celou dobu platnosti nabitého předplatného písemně požádat o vrácení zbylého nevyužitého předplatného, které mu však bude vráceno pouze za období od doručení žádosti o vrácení nevyužitého předplatného Provozovateli až do konce nabitého předplatného.

## 6. NABÍTÍ A POUŽÍVÁNÍ IDENTIFIKÁTORU

- 6.1. V Systému je Uživatel oprávněn realizovat transakce a operace spočívající v nákupu časových předplatných kuponů na identifikátory, a to za podmínek uvedených ve Všeobecných obchodních podmínkách pro dobíjení elektronických peněz a nákup předplatných časových jízdenek prostřednictvím internetového prodeje na Plzeňskou kartu a její mutace, které jsou zveřejněny zde: <https://eshop.plzenskakarta.cz/eshop/> a použijí se zde přiměřeně. Pro transakce a operace spočívající v nákupu produktů na identifikátory třetích subjektů budou platit obchodní podmínky těchto třetích subjektů.
- 6.2. Příslušná transakce nebo operace se na identifikátor nabije ve lhůtě do 2 hodin od jejího provedení.
- 6.3 Uživatel se zavazuje používat jízdní kupon nahraný v identifikátoru v souladu s těmito Obchodními podmínkami k účelům, k nimž je určen, a tak, aby zabránil jeho zneužití nebo ztrátě.

- 6.4. Provozovatel si vyhrazuje právo identifikátor zablokovat, je-li použit v rozporu s těmito Obchodními podmínkami či právními předpisy.
- 6.5. Za nefunkčnost identifikátoru jako takového Provozovatel neodpovídá.
- 6.6. Uživatel je povinen sám hlídat platnost svého identifikátoru. Jízdní doklad nahraný na neplatném identifikátoru nebude při přepravní kontrole akceptován.

## **7. ZTRÁTA ČI ODCIZENÍ IDENTIFIKÁTORU, ZMĚNA IDENTIFIKÁTORU**

- 7.1. Při ztrátě nebo odcizení identifikátoru, na kterém je nahraný jízdní kupon, je Uživatel oprávněn a zároveň povinen si identifikátor sám řádně a včas zablokovat, a to ve svém uživatelském účtu. Následně je možno v Systému požádat o převod jízdního kuponu na jiný identifikátor Uživatele.
- 7.2. Jízdní kupon na jiný identifikátor je Uživatel oprávněn převést sám ve svém uživatelském účtu, a to kdykoliv.
- 7.3. Při změně identifikátoru bude jízdní kupon aktivní vždy do 2 hodin od provedení změny.
- 7.4. Je-li identifikátor, resp. nahraný jízdní kupon nefunkční, je Uživatel povinen neprodleně informovat Provozovatele.

## **8. POVINNOSTI A ODPOVĚDNOST PMDP JAKO PROVOZOVATELE SYSTÉMU**

- 8.1. Provozovatel nese odpovědnost:
  - a. za řádné a včasné nahrání jízdního kuponu na identifikátor dle těchto Obchodních podmínek,
  - b. za včasné a bezchybné provedení transakcí a operací dle těchto Obchodních podmínek,
  - c. za dodržování všech zákonných bezpečnostních norem a ochranných opatření nutných pro daný typ produktu a za bezpečnost všech operací provedených dle těchto Obchodních podmínek,
  - d. za chybné provedení operací, pokud byly způsobeny selháním zařízení, které je pod přímou nebo výlučnou kontrolou Provozovatele, a toto selhání nebylo způsobeno Uživatelem úmyslně či vědomě nebo jeho jednáním v rozporu s těmito Obchodními podmínkami.
- 8.2. Provozovatel nenese odpovědnost:
  - a. za neprovedení nebo chybné provedení operací na zařízeních, která nejsou pod jeho přímou či výlučnou kontrolou
  - b. za škodu utrpěnou v důsledku ztráty, odcizení, nefunkčnosti identifikátoru, nebo z důvodu jeho používání v rozporu s těmito Obchodními podmínkami a porušení těchto Obchodních podmínek, nebo právních předpisů.

## **9. PRÁVA, POVINNOSTI A ODPOVĚDNOST UŽIVATELE SYSTÉMU**

- 9.1. Uživatel je prostřednictvím Systému oprávněn získávat časové předplatné kupony dle platného Tarifu konkrétního dopravce zapojeného do Systému.
- 9.2. Uživatel je povinen užívat identifikátor s jízdním kuponem v souladu s těmito Obchodními podmínkami, případně s Obchodními podmínkami třetí strany, zejména dodržovat všechny sjednané zásady, které umožňují jeho užívání. Uživatel odpovídá za provedení neoprávněných pokusů o zneužití jízdního kuponu třetí osobou, pokud neoznámí ztrátu či odcizení identifikátoru ve smyslu č. 7 těchto Obchodních podmínek.
- 9.3. Uživatel je povinen při registraci do Systému a personalizaci svého uživatelského účtu uvádět pouze své vlastní, správné a platné osobní údaje a nezneužívat či jinak nezasahovat do práv třetích osob. V případě jakéhokoliv zjištění nedodržení této povinnosti nese Uživatel plnou odpovědnost za případnou újmu vzniklou jak Provozovateli, tak třetí osobě.
- 9.4. Uživatel je povinen udržovat své osobní údaje dle 5.2. Obchodních podmínek v aktuální a platné verzi.

## **10. REKLAMACE A POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ**

- 10.1. Podmínky uplatnění práv Uživatele vyplývajících z odpovědnosti za vady produktů a služeb souvisejících se Systémem, zejména chybně provedených operací, a podmínky podání stížnosti na postup Provozovatele při poskytování služeb dle těchto Obchodních podmínek apod. jsou upraveny v Reklamačním řádu Provozovatele, který je zveřejněn na internetových stránkách [www.pmdp.cz](http://www.pmdp.cz) a na prodejních místech uvedených na [www.pmdp.cz](http://www.pmdp.cz). Vady produktů a služeb třetího subjektu se řídí jeho obchodními podmínkami a Provozovatel je v takovém případě zodpovědný pouze za řádný provoz Systému.

10.2. Uživatel má právo komunikovat s Provozovatelem prostřednictvím Infolinky, a to na telefonním čísle 371 655 600, nebo na emailové adrese [info@pmdp.eu](mailto:info@pmdp.eu).

## 11. ŘEŠENÍ SPORU

11.1. Jestliže Uživatel v souladu s těmito Obchodními podmínkami a Reklamačním řádem Provozovatele řádně reklamoval služby poskytované Provozovatelem nebo se u Provozovatele domáhal jiné nápravy a spor se nepodařilo vyřešit vzájemnou dohodou mezi Uživatelem a Provozovatelem, má Uživatel právo se obrátit na následující subjekt příslušný k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## 12. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

12.1. Veškeré údaje uvedené Uživatelem v rámci personalizace uživatelského účtu, včetně emailové adresy uvedené při registraci do Systému, jsou evidovány v databázi Provozovatele, coby správce osobních údajů, a Provozovatel tyto osobní údaje může poskytnout třetí osobě – zpracovateli osobních údajů pouze tehdy, pokud poskytne takový zpracovatel Provozovateli dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby dané zpracování splňovalo požadavky platné legislativy týkající se ochrany osobních údajů a aby byla zajištěna ochrana práv subjektu údajů.

12.2. Provozovatel je povinen respektovat a dodržovat právní předpisy týkající se ochrany osobních údajů Uživatelů. Bližší podmínky týkající se informací určených pro Uživatele jsou uvedeny v zásadách ochrany osobních údajů (Informace o zpracování osobních údajů a poučení o právech souvisejících s ochranou osobních údajů), které jsou zveřejněny na [www.pmdp.cz](http://www.pmdp.cz) v sekci Povinně zveřejňované informace/Ochrana osobních údajů. Uživatel má možnost se s nimi seznámit před provedením registrace do Systému.

12.3. Ke zpracování osobních údajů bude docházet ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, 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) a příslušného prováděcího českého zákona o zpracování osobních údajů (dále jen „Nařízení“ nebo „GDPR“). Poskytovatel potvrzuje, že dbá na plnění základních principů, kterými jsou zákonnost, korektnost, transparentnost, účelové omezení, minimalizace údajů, přesnost, omezené uložení, integrita a důvěrnost a odpovědnost správce osobních údajů. Pravidla pro zpracování osobních údajů jsou definována v interních směrnících Poskytovatele.

12.4. Veškeré osobní údaje vyžadované od subjektu údajů jsou nezbytné pro uzavření a následné plnění Smlouvy, při kterém dochází ke zpracování těchto osobních údajů, a proto se od Uživatelů, coby subjektů údajů, nevyžaduje pro tento účel souhlas se zpracováním osobních údajů. Pokud by pro zpracování osobních údajů bylo zapotřebí, aby subjekt údajů vyslovil souhlas se zpracováním osobních údajů, bude tento souhlas Poskytovatel vyžadovat.

12.5. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu nezbytně nutnou, tj. po dobu trvání smluvního vztahu či jiného právního základu. Po ztrátě zákonného důvodu budou osobní údaje zlikvidovány nebo anonymizovány. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem.

## 13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

13.1. Veškeré informace o Systému a možnostech jeho využití jsou uvedeny na internetové adrese: [www.virtualnikarta.cz](http://www.virtualnikarta.cz).

13.2. Uživatel je oprávněn kdykoli během trvání Smlouvy požadovat po Provozovateli poskytnutí informací o Smlouvě a jejím obsahu, včetně dalších informací o Provozovateli a charakteru a podmínkách poskytování služeb a plnění práv a povinností Smlouvy a těchto Obchodních podmínek.

13.3. Tyto Obchodní podmínky jsou účinné od 13.5.2021