Všeobecné obchodní podmínky

PRAGUE VISITOR PASS

prague city tourism

Žatecká 110/2
CZ 110 00 Praha 1 — Staré Město
prague.eu

Úvodní ustanovení

Prague City Tourism, a.s. se sídlem Žatecká 110/2, 110 00 Praha 1 - Staré Město, vedená v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 23670, IČO: 07312890, DIČ: CZ07312890 (dále jen „**PCT**“) realizuje projekt víceúčelové Pražské turistické karty Prague Visitor Pass, v rámci kterého poskytuje služby vstupu do vybraných akceptačních míst (dále také jako „**zážitky**“) a dále odbavení cestujících v pražské městské hromadné dopravě v rámci speciálně sjednaného tarifu (dále také jako „**jízdné**“). V souvislosti s tímto stanoví PCT tyto Všeobecné obchodní podmínky užívání systému Prague Visitor Pass (dále jen „**systém PVP**“).

1. Obecná ustanovení a vybrané pojmy

Systém PVP představuje všechny služby spojené s víceúčelovou Pražskou turistickou kartou Prague Visitor Pass (PVP) a to: webové stránky www.praguevisitorpass.eu (dále také jako „**web**“), mobilní aplikace Prague Visitor Pass (dále také jako „**aplikace**“), fyzické bezkontaktní čipové karty Prague Visitor Pass (dále také jako „**karta**“).

Uživatelem se rozumí jakákoliv osoba, která užívá systému PVP.

E-shop PVP představuje prodejní rozhraní systému PVP pro prodej voucherů PVP, které po své aktivaci získávají podobu Passu anebo e-Passu a poskytují vstup do zážitků. Nedílnou součástí Passu anebo e-Passu je jízdní doklad Pražské Integrované Dopravy (dále jen „**PID**“), platný v městské hromadné dopravě na území hlavního města Prahy v pásmu P, 0, B, včetně služeb Airport Express, ale bez vlakové dopravy a příměstských autobusů (dále jen „**MHD**“). Selfcare PVP je pak část portálu PVP, která umožňuje aktivity v oblastech správy uživatelského účtu a Passu anebo e-Passu.

Mobilní aplikace Prague Visitor Pass (dále též pouze „**mobilní aplikace**“ nebo „**mobilní aplikace PVP**“) je součástí systému PVP. Aplikace slouží jako mobilní prodejní rozhraní pro prodej voucherů PVP, které po své aktivaci získávají podobu Passu anebo e-Passu a poskytují vstup do zážitků. Nedílnou součástí Passu anebo e-Passu je jízdní doklad PID, platný v MHD. Selfcare aplikace je pak část aplikace, která umožňuje aktivity v oblastech správy uživatelského účtu a Passu anebo e-Passu. Aplikace slouží dále jako identifikátor k prokázání nároku a uplatnění vstupu do zážitků a odbavení v MHD v podobě unikátního QR kódu.

Prostřednictvím této aplikace má uživatel přístup zejména k následujícím službám:

a. vyhledávání prodejních a výdejních míst a zjištění podrobných informací,
b. vyhledávání zážitků a zjištění podrobných informací,
c. nákup voucherů,
d. aktivace voucheru a vzniku Passu anebo e-Passu,
e. využívání Passu anebo e-Passu, tedy využívání nároku vstupu do vybraných zážitků po dobu platnosti produktu PVP,
f. využívání služeb (odbavení cestujících) v MHD po dobu platnosti produktu PVP

(dále jen „**služby**“).

Právní vztah mezi PCT a uživatelem vzniká nákupem produktu PVP nebo instalací aplikace a řídí se těmito podmínkami a právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Souhlas s těmito podmínkami je vyžadován již při nákupu produktu PVP, neboť tímto krokem je vůči PCT učiněn návrh na uzavření smlouvy. Uživatelův souhlas s uzavřením smlouvy je dán v okamžiku řádného nákupu na webu nebo v mobilní aplikaci.

Produktem PVP se rozumí předem definovaný a následně aktivovaný voucher, který v podobě Passu anebo e-Passu svázanému k identifikátoru zahrnuje nárok na uplatnění vstupu do vybraných zážitků a jízdné v MHD jako jízdní doklad pro použití na území Prahy v systému PID v tarifních pásmech P,0, B, v metru, tramvajích, lanové dráze na Petřín, městských autobusových linkách, příměstských autobusových linkách PID (pouze úseky na území hl. m. Prahy), na přívozech a na lince AE (Airport Express). Neplatí ve vlacích provozovaných na dráze celostátní a regionální. Neplatí ve vnějších tarifních pásmech PID.

Voucherem se rozumí jedinečný kód (složený z čísel a písmen a QR kódu) vygenerovaný z řídícího systému PVP po vytvoření a zaplacení objednávky. Na základě jeho uplatnění dojde k aktivaci Passu anebo e-Passu.

Pass nebo e-Pass se rozumí produkt zahrnující vstupy (zdarma nebo se slevou) do vybraných zážitků a jízdné PID. Zakoupením Passu anebo e-Passu, jehož nedílnou součástí je i elektronický jízdní doklad, nevzniká právní vztah přepravní smlouvy s PCT, tento se řídí Smluvními přepravními podmínkami PID vyhlašovanými Regionálním organizátorem Pražské integrované dopravy (ROPID).

Časová a místní platnost produktu je vymezení platnosti produktu na území hlavního města Prahy, v závislosti na typu zakoupeného produktu na: 48 h, 72 h a 120 h od aktivace voucheru.

Identifikátorem se rozumí fyzická bezkontaktní čipová karta PVP nebo mobilní aplikace PVP. Identifikátorem, ke kterému je přiřazený Pass anebo e-Passu, se uživatel prokazuje při vstupu do zážitků a při odbavení v MHD. Identifikátor je nepřenosný a anonymní. Pro využití mobilní aplikace PVP jako identifikátoru je nutné být přihlášen registrovaným účtem.

Zařízení je hardwarový nosič uživatele, na kterém je nainstalovaná mobilní aplikace PVP.

Prodejní a výdejní místa PVP představují vybraná místa, na kterých se poskytují služby související s PVP. Službami se rozumí zejména nákup produktu PVP a aktivace voucherů. Jejich seznam je uvedený na www.praguevisitorpass.eu/Buy-and-collect, v mobilní aplikaci a v letácích umístěných na prodejních místech.

Zážitky představují vybraná místa, zejména pak památky, kulturní objekty, případně další subjekty zejména na území hlavního města Prahy. Jejich seznam je uvedený na www.praguevisitorpass.eu/Experiences a v mobilní aplikaci.

Platný produkt je Pass anebo e-Pass obsahující všechny informace vedoucí k úspěšnému uplatnění nároku vstupu do vybraných zážitků a prokázání se při přepravní kontrole.

Spotřebovaný produkt je Pass anebo e-Pass po uplynutí časové platnosti produktu PVP, bez zobrazených prvků kontroly.

Neplatný produkt je takový produkt, který:

a. nebyl aktivován,
b. byl použit před aktivací a započetím platnosti,
c. byl použit mimo rozsah místa nároku na uplatnění vstupu do vybraných zážitků i mimo rozsah nároku na přepravu,
d. byl pořízen jiným způsobem než z mobilní aplikace PVP, z webu, nebo z prodejních a výdejních míst,
e. byl neoprávněně jakkoliv pozměněn, upraven nebo zkopírován,
f. nelze-li z příčin na straně uživatele ověřit jeho platnost,
g. není-li na zážitcích a při přepravní kontrole nalezen,
h. nebyl při elektronické kontrole (QR kód, NFC kontrola, kontrolní vizuální, online dotaz) uznán za platný,
i. byl aktivován až v době provádění přepravní kontroly, nebo až po výzvě pracovníka přepravní kontroly,
j. v případě, že bylo využito nesprávné kategorie (dítě, student, dospělý).

1.1. Vybrané pojmy mobilní aplikace PVP

PCT mimo obecné zkratky zavedené těmito podmínkami v jejich dílčích ustanoveních výslovně upravuje následující vybrané pojmy životních cyklů funkcionalit mobilní aplikace PVP. Definice pojmů již obsahují práva a povinnosti uživatelů ve vztahu k danému pojmu a mohou být dále doplněny nebo zpřesněny v rámci ostatních ustanovení těchto všeobecných obchodních podmínek.

Identifikátor instalace aplikace je unikátní řetězec znaků reprezentující a identifikující konkrétní instalaci aplikace na konkrétním zařízení s konkrétním přihlášeným uživatelem. Uživatel si identifikátor instalace aplikace uchovává pro jakýkoliv budoucí úkon vztahující se k jeho instalaci aplikace a poskytování služeb.

Uživatel mobilní aplikace PVP představuje souhrnný pojem pro jedince, kteří si stáhli mobilní aplikaci PVP do mobilního zařízení. Uživatelé se dále člení v závislosti na objemu využívání služeb. Tam, kde tyto podmínky hovoří o uživateli mobilní aplikace PVP obecně, se má za to, že předmětné ustanovení je platné pro registrované i neregistrované uživatele.

Neregistrovaný uživatel mobilní aplikace PVP je uživatel, který si nevytvoří účet. V případě, že si i přes doporučení PCT uživatel nevytvoří žádný účet v mobilní aplikaci PVP, nebo se po registraci do svého účtu při využívání služeb nepřihlásí, či si odmítne uchovat identifikátor instalace mobilní aplikace PVP, posuzuje se jeho status jako neregistrovaného uživatele.

Registrovaný uživatel mobilní aplikace PVP je uživatel, který přistoupil k vytvoření svého účtu. Registrovaný uživatel mobilní aplikace PVP získává vytvořením uživatelského účtu nárok na využívání všech služeb mobilní aplikace PVP.

Uživatelský účet je účet registrovaného uživatele v mobilní aplikaci PVP. Uživatelský účet obsahuje mimo jiné jméno, příjmení, e-mailovou adresu a heslo registrovaného uživatele a tomuto umožňuje využívat mobilní aplikaci PVP v plném rozsahu, tj. zejména funkcionality nákupu a aktivace voucheru a využívání mobilní aplikace PVP jako svého identifikátoru.

2. Nákup produktu PVP

Produkt PVP je PCT inzerován na webu, v mobilní aplikaci PVP a na prodejních a výdejních místech. Produkt je inzerován v kategoriích dospělý, student od 15 do 25 let včetně, dítě od 6 do 14 let včetně.

Studenti se musí prokázat platným studentským průkazem vždy na zážitcích i prodejních a výdejních místech. Studenti (15–25 let včetně) se prokazují platným studentským průkazem, kdy za studentský průkaz je mimo průkazu ISIC považován i jakýkoli jiný oficiální doklad o studiu/studentský průkaz obsahující jméno, příjmení, datum narození, fotografii a platnost a zároveň je tento předkládaný doklad v českém nebo anglickém či jiném pro příslušné zaměstnance prodejního a výdejního místa nebo daného zážitku srozumitelném jazyce.

Děti se musí prokázat platným dokladem totožnosti vždy na zážitcích i prodejních a výdejních místech, a to také v případě přepravní kontroly v MHD. Za doklad totožnosti je u dětí považován rovněž jakýkoli žákovský průkaz, průkaz ISIC, průkaz vydaný jakýmkoli českým dopravcem či jiný oficiální doklad vydaný státní správou, který obsahuje jméno, příjmení, datum narození a fotografii.

Pro děti do 6 let je doporučováno zakoupit případný vstup do navštěvovaných míst individuálně, protože do většiny zážitků není vstup pro děti do 6 let zpoplatněn.

Nákup produktu PVP lze uskutečnit přes systém PVP, v mobilní aplikaci PVP nebo na prodejních

a výdejních místech.

Ceny různých typů produktu PVP jsou viditelně a čitelně uvedeny před samotným nákupem na webu, v mobilní aplikaci PVP i na prodejních a výdejních místech. Celková cena produktu zahrnuje DPH ve výši 21 %. Veškerá prezentace produktů umístěných na webu je informativního charakteru, nejedná se o návrh na uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a PCT není povinna uzavřít kupní smlouvu ohledně těchto produktů.

Nákup produktu PVP je dobrovolný a na vlastní riziko.

Uživatel je povinen zkontrolovat produkt bez zbytečného odkladu po převzetí.

Provozní doba webu a aplikace je 24 hodin 7 dní v týdnu. Provozní doba zážitků i prodejních a výdejních míst je uvedena na webu podle jednotlivých míst. V případě výpadku informačního systému nebo zásahu vyšší moci PCT nenese žádnou zodpovědnost za nedodržení provozní doby.

2.1. Uživatelský účet systému PVP

Na základě své registrace na webu je uživatel oprávněn využívat služby systému PVP. Registrovaný uživatel má k dispozici přehled koupených voucherů na webu v uživatelské sekci. Uživatel si zde může stáhnout voucher a fakturu.

Aplikace umožňuje přihlášení pod stejnými přihlašovacími údaji jako na web. V aplikaci má uživatel kdispozici přehled všech svých zakoupených voucherů, které zde může aktivovat a následně využívat jako e-Pass, opravňující ke vstupu do zážitků. Dále zde má přehled veškerých možných zážitků, které si může přidat do seznamu oblíbených.

Bez registrace je uživatel oprávněn využívat web nebo mobilní aplikaci pouze jako elektronického průvodce. Na webu si může zakoupit voucher, který mu po zaplacení bude odeslán na uvedenou e-mailovou adresu společně s daňovým dokladem.

2.1.1. Registrace uživatelského účtu

Uživatel provede registraci svého uživatelského účtu vyplněním jména, příjmení, platné e-mailové adresy a hesla na webu nebo v aplikaci. Tyto údaje budou sloužit pro jakékoliv další přihlášení do systému PVP nebo do mobilní aplikace PVP. V rámci zpracování registrace je uživateli na uvedenou e-mailovou adresu zaslána informace o aktivaci účtu. Dokud není provedena aktivace účtu, není možné provést přihlášení uživatele prostřednictvím nového účtu. Pro potvrzení registrace je třeba vyplnit všechny povinné údaje. Uživatel je odpovědný za správnost vyplněných údajů.

2.1.2. Zrušení uživatelského účtu

Uživatel může požádat o zrušení svého uživatelského účtu prostřednictvím Kontaktního formuláře uveřejněného na webu v sekci Kontakty.

2.2. Nákup produktu PVP na webu

Uživatel může nákup produktů PVP provést na webu v podobě elektronických voucherů. Nákup voucheru se řídí těmito všeobecnými obchodními podmínkami. Elektronické vouchery není možné zakoupit v jiné než elektronické formě, duplikáty v papírové formě není možné vystavit. Na základě platného voucheru bude uživateli vydán fyzický identifikátor PVP či lze voucher aktivovat v mobilní aplikaci, v obou případech lze aktivaci provést ihned, nebo kdykoliv během 12 měsíců od nákupu voucheru. Pokud uživatel chce aktivovat voucher pomocí identifikátoru v aplikaci, musí být registrován.

Pro nákup na webu si uživatel vybere ze seznamu produktů, které si přeje koupit v sekci Koupit. Položku označí a vloží do košíku. Počet produktů v jednom nákupu není limitován.

Pro dokončení objednávky produktu vstoupí uživatel do košíku, kde je povinen zkontrolovat správnost všech zadaných hodnot pro zadaný produkt. U košíku lze měnit parametry produktu – počet kusů. Pokud uživatel vlastní slevový kód je možné jej využít v tomto kroku. Následně dojde k výpočtu nové ceny.

Po kontrole přistoupí uživatel k vyplnění fakturačních údajů – jméno, příjmení, e-mailová adresa, ulice, číslo popisné, poštovní směrovací číslo, město a zemi. V případě registrovaného uživatele jsou pole fakturačních údajů předvyplněná, Registrovaný uživatel zkontroluje, zda jsou všechny jeho fakturační údaje správné. V tomto kroku je možný nákup na firmu, tedy uživatel vyplní firemní fakturační údaje – název firmy, IČO, DIČ a adresu společnosti.

V následujícím kroku Souhrn objednávky uživatel zkontroluje vybrané produkty, odsouhlasí Všeobecné obchodní podmínky, Ochranu osobních údajů a dokončí objednávku jejím odesláním. Odeslání objednávky je považováno za její potvrzení. Uživatel je oprávněn změnit nebo zrušit objednávku do doby jejího potvrzení.

Dalším krokem je platba prostřednictvím platební brány PayU. Pro zaplacení objednávky je nutné vyplnit všechny uvedené údaje – číslo karty, platnost karty a CVC kód. Pokud nebyla platba platební kartou provedena v určeném časovém rozmezí, dojde k automatickému zrušení objednávky. Po zaplacení již není možné voucher měnit (typ, kategorie, počet kusů produktu).

Po zaplacení je uživateli na uvedený e-mail zasláno potvrzení o přijetí platby a následně informace o potvrzení nákupu s vygenerovaným voucherem, který je také zobrazen na poslední straně nákupu, daňovým dokladem a přiloženými Všeobecnými obchodními podmínkami. Voucher se stává platným po úspěšném spárování částky s číslem objednávky.

Uživatel si může vyzvednout fyzický identifikátor na jednom z výdejních míst PCT na základě kódu z voucheru. Voucher pro vyzvednutí může být v tištěné nebo elektronické podobě. Zakoupené produkty PVP může vyzvednout uživatel, který vlastní jedinečný rezervační kód. Registrovaný uživatel může zadat kód uvedený na voucheru do mobilní aplikace PVP.

Po aktivaci voucheru vzniká uživateli nárok na uplatnění vstupu do vybraných zážitků a jízdné v MHD, tento nárok je vždy svázán s konkrétním identifikátorem PVP.

2.3. Nákup produktu v mobilní aplikaci PVP

Pro nákup voucherů v mobilní aplikaci PVP musí být uživatel vždy přihlášen, tedy mít nebo si vytvořit uživatelský účet. Pokud se uživatel registroval na webu, k přihlášení do aplikace použije stejné přihlašovací údaje. Mobilní aplikace PVP je ke stažení přes GooglePlay nebo AppStore.

Uživatel si vybere ze seznamu produktů. Položku označí a vloží do košíku. U košíku lze měnit parametry produktu – počet kusů, typ a kategorii. Následně dojde k výpočtu ceny. Počet produktů v jednom nákupu není limitován. Následně uživatel zkontroluje správnost fakturačních údajů a dá souhlas s Obchodními podmínkami a Ochranou osobních údajů. Před dokončením objednávky následuje souhrn produktů, kde uživatel zkontroluje správnost všech zadaných hodnot pro zadaný produkt a případně zadá slevový kupón. Po kontrole přistoupí registrovaný uživatel mobilní aplikace PVP k dokončení objednávky jejím odesláním, tento krok je považován za potvrzení objednávky ze strany registrovaného uživatele mobilní aplikace PVP. Do této doby je uživatel oprávněn změnit nebo zrušit objednávku. Po zaplacení již není možné voucher měnit (typ, kategorie, počet kusů produktu).

V mobilní aplikaci je možné platit přes platební bránu PayU platební kartou. Pokud nebyla platba přes platební bránu provedena v určeném časovém rozmezí, dojde k automatickému zrušení objednávky.

Po řádném zaplacení je registrovanému uživateli mobilní aplikace PVP na uvedený e-mail zaslána informace o potvrzení nákupu a potvrzení o přijetí platby. Přílohou potvrzení nákupu jsou voucher, daňový doklad a Všeobecné obchodní podmínky. Voucher se stává platným po úspěšném spárování částky s číslem objednávky.

Zakoupený produkt a číslo voucheru se zobrazí v aplikaci v sekci „Můj Pass“. E-Pass je nutné před jeho užíváním aktivovat, a to kdykoliv během následujících 12 měsíců od zakoupení. E-Pass může uživatel aktivovat ihned, k určitému datu nebo aktivaci odložit.

Po aktivaci e-Passu vzniká nárok na uplatnění vstupu do vybraných zážitků a jízdné v MHD, tento nárok je vždy svázán s identifikátorem PVP.

PCT výslovně upozorňuje, že pokud uživatel používá aplikaci 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 produktů a voucherů, a na takové reklamace nebude brán zřetel. Uživatel se vystavuje riziku zablokování zakoupených produktů i v případě, že je podezřelý z podvodného jednání. Prodávající může uplatnit postup podle těchto všeobecných obchodních podmínek.

2.4. Nákup produktu PVP na prodejním místě

Produkt PVP si může zákazník zakoupit na prodejním místě PCT, jejichž seznam nalezne na webu, v mobilní aplikaci PVP a v tištěných letácích. Při platbě může zákazník zaplatit v prodejních místech podle možností jednotlivých prodejních míst, nejčastěji hotově v českých korunách nebo platební kartou. Uživatel si může nechat aktivovat voucher na fyzický identifikátor tj.na bezkontaktní čipovou kartu nebo si stáhnout mobilní aplikaci PVP a po registraci užívat mobilní aplikaci jako identifikátor.

2.5. Platnost

Platnost voucheru po zaplacení je 12 měsíců. V této době musí dojít k aktivaci voucheru a využití Passu anebo e-Passu.

Platnost aktivovaného Passu anebo e-Passu je v návaznosti na typ zakoupeného produktu na 48 h, 72 h a 120 h.

Platnost Passu anebo e-Passu nelze krátit ani prodloužit.

Prodloužit platnost lze pouze zakoupením dalšího produktu PVP.

2.6. Zvolení identifikátoru

Registrovaný uživatel po nákupu na webu volí mezi následujícími identifikátory. Identifikátorem se rozumí nosič, ke kterému je vázán zakoupený Voucher. PCT akceptované identifikátory jsou následující:

- Fyzická bezkontaktní čipová karta PVP – karta je vždy anonymní a nepřenosná (tzv. Pass);
- Mobilní aplikace PVP (tzv. e-Pass) – nikdy nelze využívat identifikátoru mobilní aplikace PVP na dvou či více zařízeních současně, i tento identifikátor je nepřenosný.

PCT je oprávněna seznam akceptovaných identifikátorů rozšířit.

2.7. Aktivace

Zakoupený platný voucher si registrovaný uživatel může aktivovat pomocí mobilního zařízení v mobilní aplikaci PVP, která se stává následně jeho identifikátorem. Další možností je aktivace voucheru na výdejním místě vyzvednutím fyzické bezkontaktní čipové karty PVP, pak uživatel využívá tohoto identifikátoru. Po aktivaci lze Pass anebo e-Pass používat dle typu a kategorie, který si uživatel zakoupil.

2.7.1. Aktivace voucheru zakoupeného pomocí mobilní aplikace PVP

Voucher zakoupený přes mobilní aplikaci si registrovaný uživatel mobilní aplikace PVP aktivuje vždy pomocí svého uživatelského účtu na výdejním místě nebo v mobilní aplikaci PVP, která se stává následně jeho identifikátorem. Nikdy nelze využívat identifikátoru mobilní aplikace PVP na dvou či více zařízení současně. E-Pass je svázán s konkrétním uživatelským účtem mobilní aplikace PVP.

Registrovaný uživatel aktivuje svůj voucher v sekci Můj Pass. Vybere si konkrétní voucher, který chce aktivovat. Může si vybrat, zda chce aktivovat ihned, aktivovat k (vybere si datum a čas), nebo aktivovat později, pokud uživatel nezná datum a čas aktivace. Aktivací vzniká e-Pass vygenerováním unikátního QR kódu, který je přiřazený k danému identifikátoru, a vzniká tak nárok na vstupu do zážitků a přepravu v MHD.

2.7.2. Odložená aktivace

Registrovaný uživatel může zvolit datum a čas, kdy dojde k aktivaci Passu anebo e-Passu. Následně lze plnohodnotně využívat produktu PVP.

Začátek doby aktivace může registrovaný uživatel posouvat až do doby naplánované aktivace. Ve chvíli, kdy je Pass anebo e-Pass již aktivní, nelze čas aktivace měnit.

V případě nákupu fyzického identifikátoru, tj. bezkontaktní čipové karty na prodejním a výdejním místě může být produkt aktivní ihned, či lze nastavit datum a čas, kdy dojde k aktivaci produktu.

V případě, že si uživatel voucher neaktivuje, nebude mu umožněn vstup do zážitků a nemůže využít ani nároku na přepravu v MHD.

Aktivace Passu anebo e-Passu je možná nejpozději do 12 měsíců od zakoupení.

2.8. Storno podmínky

Uživatel je oprávněn změnit nebo zrušit objednávku do doby jejího odeslání. Odeslání objednávky je považováno za její potvrzení. Pokud neproběhne platba platební kartou v určeném časovém rozmezí, dojde k automatickému zrušení objednávky.

Zakoupený voucher, který ještě nebyl aktivován, lze stornovat během 12 měsíců od data zakoupení voucheru. V případě nákupu na webu nebo v mobilní aplikaci uživatel provede storno zasláním e-mailu na praguevisitorpass@prague.eu, kde uživatel uvede své jméno a příjmení, telefonický a e-mailový kontakt, číslo objednávky a číslo voucheru. Platba bude vrácena stejným způsobem, jako byla zaplacena.

V případě nákupu na prodejním místě je uživatel oprávněn stornovat platný neaktivní voucher na stejném prodejním místě, kde si voucher zakoupil. Provedením storna neaktivního voucheru na prodejním místě bude uživateli vrácena plná částka, podle typu a kategorie zakoupeného voucheru, v hotovosti v české měně.

Produkt PVP nelze stornovat v případě již aktivovaného voucheru, tedy od začátku platnosti Passu anebo e-Passu, nebo již využitého Passu anebo e-Passu.

3. Podmínky a práva užití produktu PVP

Produkt PVP slouží k využití nároku na uplatnění vstupu do vybraných zážitků a jízdného v MHD. Seznam zážitků je uvedený na www.praguevisitorpass.eu/Experiences a v mobilní aplikaci PVP. Uživatel souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při používání systému PVP. Náklady vzniklé uživateli při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s používáním systému PVP (zejména náklady na internetové připojení, datové služby nebo náklady na telefonní hovory) si hradí uživatel sám.

3.1. Vstup do zážitků

Vstup do každého zážitků je v rámci jednoho produktu PVP omezen na jednorázové využití. Pokud si uživatel přeje navštívit zážitek opakovaně, musí si zakoupit vstupenku přímo na pokladně daného zážitku, nebo si zakoupit další produkt PVP. Pro uplatnění nároku na vstup se musí uživatel na každém pokladním místě zážitku prokázat platným Passem anebo e-Passem, předložit jej ke kontrole a řádnému načtení, a to i bez vyzvání obsluhy ihned po příchodu.

Studenti i děti se musí prokázat jak identifikátorem PVP, tak dokladem prokazujícím věk dítěte nebo platným dokladem prokazujícím status studenta (předložit jej ke kontrole obsluze akceptačního místa) (blíže jsou doklady prokazující věk dětí a status studenta popsány výše v části 2 Nákup produktů PVP). V případě, že uživatel zvýhodněného produktu nepředloží potřebný doklad, může dojít k odmítnutí poskytnutí zvýhodněného vstupu do zážitku v dané kategorii uživatele.

Pokud zážitek vydá k Passu anebo e-Passu vstupenku, je povinností uživatele produktu uschovat po celou dobu návštěvy i tuto tištěnou vstupenku a prokazovat se jí v objektech zážitku.

V případě, že uživatel Passu anebo e-Passu v zážitku již využil svého oprávnění ke vstupu či slevě, nebo jeho oprávnění pozbylo platnosti z jiného důvodu, zaniká tak uživateli Passu anebo e-Passu nárok na umožnění volného vstupu či vstupu se slevou.

Návštěvní řád a podmínky vstupu do zážitku jsou umístěny na webech jednotlivých zážitků nebo u vstupu. Uživatel Passu anebo e-Passu je povinen respektovat nařízení personálu týkající se bezpečnosti a dodržovat návštěvní řád, případně další podmínky vstupu do jednotlivých objektů dle platných pokynů a směrnic zážitku.

Během využívání Passu anebo e-Passu může uživatel za jednotlivé dny navštívit neomezený počet zážitků (v otevírací době), které jsou v rámci Passu anebo e-Passu zahrnuty.

V případě nefunkčnosti validačního zařízení v zážitcích musí uživatel poskytnout součinnost pro kontrolu identifikátoru k uplatnění nároku vstupu do zážitku.

3.2. Podmínky využití Passu anebo e-Passu v MHD

Uživatel je povinen použít Pass anebo e-Pass pouze v souladu se Smluvními přepravními podmínkami PID, zejména je povinen nastoupit do dopravního prostředku nebo vstoupit do přepravního prostoru pouze s aktivním Passem anebo e-Passem a pouze na identifikačním zařízení, na kterém byl aktivován. Nikdy nelze využívat identifikátoru mobilní aplikace PVP na dvou či více zařízení současně. Smluvní přepravní podmínky PID naleznete na webu https://pid.cz.

Pro užití MHD se Pass anebo e-Pass nikde zvlášť nevaliduje. Identifikátorem se uživatel prokazuje v případě přepravní kontroly. Pro využití MHD je časový limit dle typu Passu anebo e-Passu. MHD se tedy po dobu aktivovaného Passu anebo e-Passu může využívat neomezeně v rámci pásma P, 0, B – v metru, tramvajích, lanové dráze na Petřín, městských autobusových linkách, příměstských autobusových linkách PID (pouze úseky na území HMP), na přívozech a na lince AE (Airport Express). Neplatí ve vlacích provozovaných na dráze celostátní a regionální. Neplatí ve vnějších tarifních pásmech PID.

Pro prokázání slevy pro děti je nutné se společně s Passem anebo e-Passem prokázat (předložit přepravní kontrole) dokladem, který obsahuje jméno, příjmení, datum narození a fotografii.

3.2.1. Přepravní kontrola

Kontrola Passu anebo e-Passu probíhá ověřováním dat, které obsahuje. Průběh přepravní kontroly stanoví Smluvní přepravní podmínky PID. Dopravce nebo jím pověřená osoba je oprávněna provádět přepravní kontrolu následujícími způsoby, a to buď kumulativně nebo i jen jedním z nich:

a. kontrola QR kódu,
b. online dotaz,

c. fyzická kontrola přiložením k revizorské čtečce,

Uživatel, který využívá mobilní aplikaci PVP jako identifikátor, je povinen předložit e-Pass ke kontrole na funkčním a nepoškozeném zařízení tak, aby mohla být provedena řádná přepravní kontrola. Je-li e-Pass uživatelem k přepravní kontrole předložen na zařízení, které výše uvedené parametry nesplňuje, a přepravní kontrola není úspěšná, nese uživatel plnou odpovědnost a není oprávněn takový produkt reklamovat.

Dopravní podnik hl. m. Prahy (DPP) a Regionální organizátor Pražské integrované dopravy (ROPID) jsou oprávněni uživatelům neumožnit přepravu v případě: uzavření dopravy pro veřejnost z provozních, technických, či jiných důvodů. DPP a ROPID jsou oprávněni pokutovat a vyloučit z přepravy uživatele neplatného produktu.

3.3. Práva PCT

PCT neposkytuje náhradu v případě, že je zážitek dočasně nepřístupný.

PCT neodpovídá za ztěžující podmínky k přístupu do zážitků, a to i z kapacitních důvodů nebo z důvodu změny otevírací doby.

PCT neodpovídá za bezpečnost uživatelů při návštěvě zážitků (neodpovídá ani za případné ztráty či poškození majetku uživatelů). Veškeré stížnosti na zážitek musí být oznámeny bezodkladně danému zážitku (během návštěvy daného zážitku či ihned po návštěvě).

PCT neposkytuje žádnou kompenzaci při ztrátě, krádeži nebo poškození Passu anebo e-Passu.

PCT si vyhrazuje právo měnit ceny produktů. Cena je platná v okamžiku učinění objednávky (tj. aktuální cena uvedená v daném okamžiku na webových stránkách www.praguevisitorpass.eu a v mobilní aplikaci PVP) a platí až do okamžiku uzavření kupní smlouvy.

PCT nenese žádnou odpovědnost, pokud uživatel nestihne navštívit všechny zážitky zahrnuté v produktu PVP. PCT neposkytuje za nenavštívené zážitky finanční náhradu.

PCT neodpovídá za dopravní situaci, ani za počasí. PCT neodpovídá za skutečnost, že aktivované produkty PVP není možné využít z důvodu zásahu vyšší moci, tedy z důvodů mimořádných a nepředvídatelných okolností.

PCT si vyhrazuje právo zablokovat užívání mobilní aplikace PVP, dílčí účet založený v ní, nebo i jednotlivý voucher nebo e-Pass v případě, že je použit v rozporu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, nebo zneužit pro plnění odlišné od služeb poskytovaných dle těchto Všeobecných obchodních podmínek. Za užívání mobilní aplikace PVP v rozporu s Všeobecnými obchodními podmínkami se považují také neautorizované zásahy do její funkčnosti.

PCT vyřizuje stížnosti na prodej a produkt PVP dle těchto Všeobecných obchodních podmínek.

4. Informační služby

Informační služby poskytuje PCT uživatelům a široké veřejnosti nejen prostřednictvím webu, ale i prostřednictvím následujících informačních kanálů:

- „Infolinka“ je informační služba poskytovaná prostřednictvím e-mailové adresy dostupné v kontaktech uvedených na www.praguevisitorpass.eu/Contacts.
- „Prodejní a výdejní místa“ jsou osobním kontaktním místem, tato místa jsou uvedená na

www.praguevisitorpass.eu/Buy-and-Collect. PCT si vyhrazuje právo rozšířit počet prodejních míst i na jiných kontaktních místech a tato nová prodejní místa oznámit uživatelům a široké veřejnosti na webu.

- „Notifikace“ je informační služba, která poskytuje aktuální informace v mobilním zařízení po instalaci mobilní aplikace PVP.

5. Reklamace

Reklamaci je uživatel oprávněn uplatnit za níže uvedených podmínek v souladu s § 19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, na prodejním místě dle článku č. 4 těchto Všeobecných obchodních podmínek, vyplněním kontaktního formuláře na webu v sekci Kontakty, nebo e-mailem zaslaným na praguevisitorpass@prague.eu.

Uživatel je povinen v oznámení o reklamaci uvést své jméno a příjmení, telefonický a e-mailový kontakt, číslo objednávky, číslo voucheru nebo fyzického identifikátoru. V případě, že uživatel požaduje zasílání informací o reklamaci na jinou adresu, musí tuto skutečnost uvést v oznámení o reklamaci. Uživatel je také povinen popsat důvod reklamace (závady).

Příjem reklamace PCT potvrdí písemně formou e-mailu, byla-li přijata elektronickou cestou. V případě, že bude reklamace uplatněna přímo na prodejním místě, uživatel obdrží písemné potvrzení o uplatněné reklamaci a co je obsahem této reklamace.

PCT, resp. jím pověřený pracovník, rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech nejpozději do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu závady či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění závady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se PCT (resp. jím pověřený pracovník) s uživatelem nedohodne na delší lhůtě.

Běh lhůty pro vyřízení reklamace je pozastaven v případě, že PCT neobdržela veškeré podklady potřebné pro její vyřízení. PCT je povinna si vyžádat doplnění podkladů od uživatele bez zbytečného odkladu poté, co se o této skutečnosti dozví. Lhůta pro vyřízení reklamace je od vyžádání podkladů pozastavena až do jejich dodání.

Vyřízení reklamace není rozhodnutím o reklamaci, tj. s přihlédnutím k povaze věci bude uživatel jako spotřebitel především o přijetí reklamace informován a bude mu také sděleno, zda z důvodu doby potřebné k odbornému posouzení vady bude reklamace vyřízena do 30 dnů. Uživatel bude informován o vyřízení a rozhodnutí reklamace na uživatelem uvedený e-mail.

Registrovaný uživatel mobilní aplikace PVP je oprávněn reklamovat e-Pass, a to z důvodu, kdy produkt vykazuje vady v důsledku provozu mobilní aplikace PVP. Za tyto vady se považuje zejména:

a. po zakoupení se voucher nezobrazí v mobilní aplikaci PVP,
b. voucher nelze aktivovat,
c. voucher po aktivaci nenabyl platnosti a nedošlo k vytvoření e-Passu (nedošlo k zobrazení QR kódu a kódu složeného z čísel a písmen, typu a kategorii produktu).

Registrovaný uživatel mobilní aplikace PVP uplatňuje své právo reklamace vůči PCT ve lhůtě 30 dnů od vzniku reklamačního důvodu, dále dle těchto všeobecných obchodních podmínek.

5.1. Nedoručení potvrzení o nákupu

V případě nedoručení potvrzení o nákupu a voucheru emailem se uživatel zavazuje nejprve zkontrolovat všechny složky emailové schránky, včetně spamu a dalších. Pokud ani přesto uvedené uživatel nenalezne, je následně oprávněn kontaktovat PCT na: praguevisitorpass@prague.eu nebo prostřednictvím kontaktního

formuláře na webu.

5.2. Stížnost

Uživatel může podat stížnost související s poskytováním služeb ze strany PCT na e-mailovou adresu praguevisitorpass@prague.eu nebo vyplnit kontaktní formulář na webu v sekci Kontakty. Aby mohla být stížnost PCT zpracována, musí uživatel ve stížnosti uvést své jméno a příjmení, telefonický a e-mailový kontakt, číslo objednávky, číslo voucheru nebo číslo identifikátoru a důvod stížnosti.

6. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou uveřejněny mimo verzi v českém jazyce i v dalších jazykových verzích. Nastane-li rozpor mezi jednotlivými jazykovými verzemi, má výkladovou přednost aktuálně účinná verze v českém jazyce.

Veškeré smluvní vztahy mezi PCT na jedné straně a uživatelem na straně druhé se řídí právními předpisy České republiky a těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, případně dalšími předpisy PCT, se kterými vyslovila příslušná osoba souhlas. Pokud se jakékoliv ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek stane neplatným či nevymahatelným, nebude toto mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek. Všeobecné obchodní podmínky a veškerá další dokumentace související se systémem PVP jsou uveřejněny na webu.

Momentem uzavření nákupu Voucheru PVP uživatel přijímá veškerá ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek ve znění platném v den zakoupení, včetně ceny objednaného produktu uvedené v potvrzené objednávce, nebylo-li v konkrétním případě prokazatelně dohodnuto jinak. Potvrzením a odesláním objednávky uživatel prohlašuje, že se seznámil se zněním Všeobecných obchodních podmínek.

Vztahy a případné spory, které vzniknou v souvislosti s užíváním systému PVP, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky. Případné spory mezi PCT a uživatelem lze, v případě neúspěchu komunikace s PCT, řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě uživatel – spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je například Česká obchodní inspekce či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené ODR platformy (adresa: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 110 00 Praha 1; www.coi.cz, www.adr.coi.cz; adr@coi.cz; telefon: +420 222 703 404). Toto právo může uživatel – spotřebitel uplatnit nejpozději do 1 roku ode dne, kdy poprvé uplatnil právo, které je předmětem spotřebitelského sporu.

Je-li některé ustanovení Všeobecných obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky těchto obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

Uživatel výslovně souhlasí s tím, že PCT si vyhrazuje právo Všeobecné obchodní podmínky změnit v souladu s § 1752 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Uživatel souhlasí s tím, že mu bude taková změna Všeobecných obchodních podmínek oznámena uveřejněním na webu. Účinnost změny Všeobecných obchodních podmínek nastane nejdříve deset (10) dní po jejím uveřejnění na webu.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky ve shora uvedeném znění nabývají účinnosti 1. 8. 2022.

prague city tourism