



OBCHODNÍ PODMÍNKY

LUTAN s.r.o.

Platné pro nákup služby v souvislosti s přepravou osob
na lince **542 001 Liberec – Praha**

Platnost: od 04. 09. 2023

Článek I – Všeobecná ustanovení

Tyto obchodní podmínky vyhlásil dopravce Lutan s.r.o., Benátecká Vrutice 16, Milovice 289 23, IČO 06292755 a upravují práva a povinnosti jednotlivých smluvních stran, které vznikají a trvají v souvislosti s nákupem jízdních dokladů, případně dalších služeb, a to v předprodeji společnosti Lutan s.r.o., resp. prostřednictvím webových stránek **jizdenky.lutan.cz**.

S jízdenkami pořízenými prostřednictvím předprodeje jsou oprávněni obchodovat pouze smluvně pověřeni partneři společnosti Lutan s.r.o. nebo dopravce Lutan s.r.o., nikoliv však cestující.

Jízdenky na spoje společnosti Lutan s.r.o. smí prodávat výhradně následující subjekty:

1. **LUTAN s.r.o.** (prostřednictvím webových stránek jizdenky.lutan.cz a v doprodeji u řidiče)
2. **BTO Software Technologies s.r.o.** (prostřednictvím webových stránek jizdenky.bileto.cz)
3. **ČSAD SVT Praha, s.r.o.** (prostřednictvím sítě předprodejních kanceláří AMS, webových stránek AMBUS.cz a mobilní aplikace IDOS)

Článek II – Informace o jízdních dokladech

Použití jízdních dokladů zakoupených prostřednictvím předprodeje společnosti Lutan s.r.o. se dále řídí smluvními přepravními podmínkami vyhlášenými dopravcem, tarifem, který vyhlásil dopravce a přepravním řádem. Jízdním dokladem dle těchto obchodních podmínek se rozumí výhradně doklad zakoupený prostřednictvím webových stránek **jizdenky.lutan.cz**, kterým cestující prokazuje uzavření přepravní smlouvy po celou dobu jejího plnění a práva z ní plynoucí (dále jen „jízdenka“).

Jízdenka zakoupená prostřednictvím předprodeje na **jizdenky.lutan.cz** může mít formu:

1. **PAPÍROVOU**
tj. vytištěnou na papír ze souboru PDF, výhradně na bílý papír, o minimální velikosti A5.
2. **ELEKTRONICKOU**
tj. zobrazenou displeji přenosného elektronického zařízení cestujícího jako soubor PDF nebo jako QR kód, pokud dopravce takovou možnost zobrazení jízdenky umožňuje.
3. **UNIKÁTNÍHO TŘÍMÍSTNÉHO KÓDU JÍZDENKY**
tj. jízdenka se zobrazí na odbavovacím zařízení dopravce poté, co cestující pověřené osobě dopravce sdělí unikátní třímístný kód jízdenky, který obdrží po nákupu jízdního dokladu.

Jízdní doklad je neplatný, pokud neproběhla úspěšně validace kódu transakce odbavovacím zařízením.

Vyhledávač spojení, který je veřejně dostupný na webových stránkách dopravce **lutan.cz** slouží výhradně k zadání vstupních údajů uživatelem, vyhledání spojení dle zadaných parametrů a zejména k přesměrování na webové stránky dopravce **jizdenky.lutan.cz**. Nejedná se o další formu prodeje.

Provozovatelem e-shopu, který se nachází na webových stránkách **jizdenky.lutan.cz** je **Lutan s.r.o.** Uživatel nakupující jízdní doklady prostřednictvím webových stránek **jizdenky.lutan.cz** bere na vědomí, že dodavatelem technologie těchto webových stránek, správcem této technologie a všech služeb souvisejících s nákupem jízdních dokladů na nich, je společnost **BTO Software Technologies s.r.o.**

Uživatel, mj. v souvislosti s předchozím odstavcem, bere na vědomí, že mu mohou být v souvislosti s nákupem jízdních dokladů a dalších služeb poskytovány služby třetích stran. Tyto služby se pak řídí

výhradně podmínkami těch provozovatelů, poskytujících a spravujících tyto služby, a to jak smluvními, tak zákonnými a dopravce **Lutan s.r.o.** za ně nenese odpovědnost v žádném rozsahu.

Článek III – Nákup jízdních dokladů

Webové stránka **jizdenky.lutan.cz**, na které je umístěn e-shop dopravce **Lutan s.r.o.** s jízdenkami, obsahuje vyhledávač spojení, který je tvořen souhrnem dopravních výkonů dopravce na autobusové lince **542 001 Liberec – Praha**. Funkce vyhledávače spojení je podmíněna součinností zákazníka. Cestující je v tento okamžik žádán o vyplnění vstupních údajů, kterými jsou zejména:

- 1) **Výchozí zastávka** (v jaké zastávce hodlá cestující nastoupit)
- 2) **Cílová zastávka** (v jaké zastávce hodlá cestující vystoupit)
- 3) **Čas odjezdu nebo příjezdu** (časové rozmezí, ve kterém hledá cestující dopravní spojení)
- 4) **Počet osob** (kolik osob bude mít společně zakoupený jeden jízdní doklad)
- 5) **Výběr tarifu** (zařazení cestujících do přepravních skupin podle uplatňovaného tarifu)

Po zadání vstupních údajů a vyhledání spojení se zobrazí konkrétní dopravní výkony na lince, které odpovídají zadání cestujícího, včetně dalších nejbližších vyhovujících dopravních výkonů nad rámec vstupních údajů. Cestující může i po vyhledání spojení podle jím zadaných vstupních údajů tyto upravit.

Cestující je oprávněn si zdarma zvolit sedadlo, které ve vozidle obsadí. Každému cestujícímu s platným jízdním dokladem náleží právě jedno sedadlo. Cestující má blokové sedadlo po dobu trvání nákupu.

Vlastní nákup jízdenky dokončí přidáním zvoleného jízdního dokladu, a to včetně vybraného sedadla, „do košíku“. Cestující dále pokračuje vyplněním kontaktních informací, které požaduje formulář na stránce **jizdenky.lutan.cz**. Bez vyplnění těchto údajů není možné jízdenku z tohoto e-shopu vystavit.

Údaji, které požaduje formulář webové stránky **jizdenky.lutan.cz** jsou:

- 1) E-mail pro zaslání jízdenky
- 2) Jméno
- 3) Příjmení

Po vyplnění údajů výše, které požaduje formulář webové stránky **jizdenky.lutan.cz** následuje:

- 1) Volba způsobu platby
- 2) Souhlas se zněním obchodních podmínek
- 3) Souhlas se zněním podmínek zpracování osobních údajů
- 4) Prohlášení o skutečnosti, že zákazník provádějící nákup dosáhl věku 16 let

Udělením souhlasu se zněním obchodních podmínek a udělením souhlasu se zněním podmínek o zpracování osobních údajů cestující stvrzuje, že se s těmito podmínkami seznámil, v plném rozsahu je pochopil a nemá k nim žádné výhrady, tj. s jejich zněním souhlasí.

Ceny jízdních dokladů jsou v platnosti po dobu, co jsou zobrazovány na webových stránkách e-shopu dopravce Lutan s.r.o. **jizdenky.lutan.cz**. Tímto ustanovením však není omezena možnost dopravce prodávat jízdenky za individuálně sjednaných podmínek. Ceny jízdních dokladů jsou včetně DPH.

Nákup jízdenek na e-shopu dopravce Lutan s.r.o. **jizdenky.lutan.cz** je možný vždy, s výjimkou přestávky na údržbu systému. Cestující budou o přestávkách na údržbu nebo v případě mimořádných odstávek informováni na internetové stránce **www.lutan.cz**.

Jízdní doklad pořízený cestujícím přes webové stránky **jizdenky.lutan.cz** platí pouze na spojích linek dopravce **Lutan s.r.o.**, resp. v autobusech provozovaných dopravcem **Lutan s.r.o.**

Před dokončením objednávky jízdního dokladu na webových stránkách **jizdenky.lutan.cz** je cestujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky cestující vložil, a to i s ohledem na možnost cestujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky.

Údaje uvedené v odeslané objednávce jsou proto dopravcem **Lutan s.r.o.** považovány za správné.

Zrušit obsah nákupního košíku je možné až do okamžiku zaplacení. Při dlouhodobé nečinnosti je nákupní košík automaticky vymazán. Náklady vzniklé cestujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s nákupem jízdenky (náklady na internetové připojení) si hradí cestující sám.

Po zaplacení jízdního dokladu je automaticky vygenerován e-mail, který je zákazníkovi doručen na jím zadanou e-mailovou adresu. Obsahem e-mailu je automaticky vygenerovaný jízdní doklad.

Jízdní doklad, který dorazí zákazníkovi e-mailem, obsahuje zejména označení:

- 1) Dne a data platnosti jízdního dokladu
- 2) Linky a spoje, na který tento jízdní doklad platí
- 3) Časů odjezdu a příjezdu, včetně názvů výchozí a cílové zastávky

Z hlediska odbavení cestujícího u pověřené osoby dopravce je zásadní část obsahující zejména:

- Tučně zvýrazněný **unikátní třímístný kód** jízdního dokladu
- **Označení sedadla**, které cestující rezervoval, nebo mu bylo systémem přiděleno

Přílohou tohoto e-mailu je rovněž **dokument PDF** obsahující totožné údaje. V tomto souboru PDF je navíc vygenerován **QR kód**, kterým se lze rovněž prokázat při odbavování pověřenou osobou dopravce.

V případě tisku jízdního dokladu cestující odpovídá za dostatečnou kvalitu tisku. Případný předložený PDF soubor s jízdním dokladem musí být cestujícím elektronicky uložen tak, aby byl ihned zobrazitelný pro kontrolu pověřenou osobou dopravce a nebyl tak závislý na příjmu internetového signálu.

Při nákupu je kupující povinen zkontrolovat všechny údaje, zejména datum a čas odjezdu, vybraný spoj, tarif, cenu i e-mailovou adresu pro doručení. Dopravce **Lutan s.r.o.** neodpovídá za doručení jízdenky na zadaný e-mail cestujícím. Funkčnost e-mailu cestujícího je zcela v působnosti cestujícího.

Jízdní doklady a doklady o zaplacení jízdného je cestující povinen předat pověřené osobě dopravce ke kontrole a umožnit tím elektronickou kontrolu odbavovacím zařízením dopravce nebo umožnit kontrolu čitelně zobrazeného jízdního dokladu a 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 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. Tyto a další případy se řídí rovněž Smluvními přepravními podmínkami dopravce Lutan s.r.o.

Na reklamaci chybného nákupu nebude dopravce brát zřetel.

Článek IV – Platební podmínky

Cena jízdního dokladu, tj. jízdné, je stanovena v korunách českých, případně v dalších nabízených měnách s přepočtem dle měnového kurzu, který je aktuálně platný na webových stránkách **jizdenky.lutan.cz**. O možnostech platby jinou měnou, než je CZK, je zákazník informován.

Zákazník má na stránkách **jizdenky.lutan.cz** možnost vybrat z následujících způsobů platby:

- 1) **Úhrada platební kartou** (tato musí mít povolené platby na internetu)
- 2) **Aplikace Apple Pay** (další krok po zvolení „platba platební kartou“)
- 3) **Úhrada kreditem**, tj. věrnostními body ze zákaznického účtu (více viz článek VII)

Platební portál umožňující úhradu platební kartou, a to včetně aplikace Apple Pay provozuje společnost **ČSOB, a.s.** Veškerá data o transakcích jsou uchována v bezpečném prostředí poskytovatele. Dopravce **Lutan s.r.o.** nemá k dispozici číslo platební karty cestujícího a nemá přístup ani k žádným dalším souvisejícím údajům. Platba je dopravcem **Lutan s.r.o.** identifikována jen číslem objednávky.

Jízdenka zakoupená prostřednictvím e-shopu dopravce **jizdenky.lutan.cz** je elektronickým daňovým dokladem dle ustanovení § 26 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty. Odsouhlasením těchto obchodních podmínek cestující vyjadřuje svůj souhlas s vystavením a zasláním daňového dokladu v elektronické podobě.

V případě, že platba úspěšně proběhne, ovšem jízdenka není doručena, případně se vyskytnou jiné potíže s nákupem, je cestující povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od data nákupu, kontaktovat dopravce Lutan s.r.o., a to výhradně prostřednictvím e-mailu **info@lutan.cz**.

Článek V – Storno jízdních dokladů zakoupených přes jizdenky.lutan.cz

Storno podmínky v případě jízdních dokladů zakoupených přes webové stránky dopravce **Lutan s.r.o. jizdenky.lutan.cz** se řídí zejména platnými **Smluvními přepravními podmínkami dopravce Lutan s.r.o.**, které vyhlásil v souvislosti s provozem linky **542 001 Liberec – Praha**. Výňatek ze Smluvních přepravních podmínek **aktuálně souběžně platných** s těmito **Obchodními podmínkami**:

ZAČÁTEK VÝŇATKU Z SPP

Storno jízdenky:

- 1) *Cestující má možnost stornovat jízdenku zakoupenou online, rozhodne-li se spoj nevyužít.*
- 2) *Výše storno poplatku se odvíjí mj. od doby, která zbývá do odjezdu spoje.*
- 3) *Jízdenky zakoupené elektronicky přes jizdenky.lutan.cz nebo jizdenky.bileto.cz:*
 - a. *Storno jízdenky více než 15 minut před odjezdem:*
 - i. *Zdarma, storno poplatek není účtován*
 - b. *Storno jízdenky méně než 15 minut před odjezdem:*
 - i. *Nelze stornovat, cena jízdenky se nevrací*

KONEC VÝŇATKU Z SPP

Informace o stejných storno podmínkách v případě nákupu přes jizdenky.bileto.cz je pro tyto **Obchodní podmínky** bezpředmětná, neboť tyto platí pouze pro nákupy přes webové stránky **jizdenky.lutan.cz**.

Vrácení finančního obnosu, vč. doby trvání tohoto procesu je zcela v režii provozovatele platební brány

Článek VI – Zákaznický účet cestujícího

Každý prodej na e-shopu **jizdenky.lutan.cz** je přiřazen k nákupnímu profilu. Pokud cestující není registrovaným zákazníkem, bude mu profil vytvořen automaticky z údajů zadaných během nákupu.

Zákazník má na výběr z možnosti aktivace automaticky vytvořeného zákaznického účtu prostřednictvím aktivačního klíče, který automaticky dorazí do e-mailové schránky zadané při nákupu na e-shopu, čímž dojde k založení plnohodnotného registrovaného zákaznického účtu nebo ponechání zákaznického účtu v neaktivním stavu, přičemž tento bude při trvající neaktivitě zrušen, a to do 365 dní od projetí poslední platné jízdenky. Zákaznický účet lze aktivovat i zpětně.

Při nákupu bez přihlášení do nákupního profilu a při registraci nákupního profilu je vyžadováno vyplnění všech povinných údajů a souhlas s obchodními podmínkami dopravce **Lutan s.r.o.**

Zákaznický účet cestujícího je oprávněna vytvořit si pouze osoba starší 16 let. V rámci zpracování registrace je cestujícímu na zadanou e-mailovou adresu zaslána informace o aktivaci účtu.

Přihlášení cestujícího je možné nejdříve po provedení aktivace. Registrovaný zákazník se přihlašuje nejprve ke svému zákaznickému účtu, posléze pak provádí nákup, dále je schopen provádět storno jízdenek a spravovat a využívat svůj kreditový účet, který je součástí zákaznického účtu.

Registrovaný nákupní profil obsahuje následující údaje:

- E-mailová adresa (tato slouží také jako přihlašovací jméno)
- Heslo (tímto se zákazník přihlašuje do svého zákaznického účtu)

- Jméno a příjmení
- Číslo mobilního telefonu (nepovinný údaj)

Zákazník má právo v případě, kdy na profilu nejsou aktuálně platné jízdenky ani zůstatek na kreditovém účtu, požádat o výmaz e-mailu, jména, příjmení a telefonu z údajů nákupního profilu. Prodané jízdenky jsou anonymně archivovány z účetních důvodů. Prodeje v předprodeji nejsou svázány s profilem.

Zákazník, jak s aktivním i neaktivním účtem, má právo zažádat o:

- 1) Zrušení zákaznického účtu, resp. výmaz osobních údajů
- 2) Změnu e-mailové adresy přiřazené k osobnímu účtu

Tyto kroky jsou podmíněny prokázáním vlastnictví zákaznického účtu. Zákazník prokazuje vlastnictví zákaznického účtu sdělením čísla mobilního telefonu, které musí být pro účel zrušení zákaznického účtu cestujícího nebo změnu e-mailové adresy doplněno cestujícím do zákaznického účtu cestujícího. Výše uvedené žádosti musí zákazník elektronicky zaslat na **info@lutan.cz**.

Cestujícím není při využívání osobního účtu dovoleno provádět nestandardní operace, zejména opakované nákupy a storna většího počtu jízdenek zároveň nebo operace, při jejichž provedení může docházet k dočasnému zablokování určité kapacity míst pro další prodej. **Lutan s.r.o.** si v takovém případě vyhrazuje právo zákaznický účet cestujícího, včetně všech zakoupených jízdních dokladů, bez náhrady zrušit a e-mailovou adresu, která slouží také jako login, zneplatnit pro další registraci.

Každému zákazníkovi je povoleno vlastnit pouze jeden zákaznický účet.

Článek VII – Kredit, tj. věrnostní body

S každým zákaznickým účtem je svázán také kreditový účet cestujícího. Registrovaní zákazníci mohou tyto kredity využívat, mj. k nákupům jízdních dokladů, přičemž platba kreditem je v okamžiku držení dostatečného počtu kreditů, další platební možností úhrady jízdního dokladu.

Kredity na kreditovém účtu registrovaného cestujícího mají povahu věrnostních bodů.

1 věrnostní bod (kredit) = 1 Kč (CZK)

Kredity na zákaznickém účtu cestujícího **mají platnost 3 roky** od okamžiku posledního pohybu (tj. úbytku či přírůstku kreditů) na zákaznickém účtu cestujícího. Po uplynutí této lhůty je dopravce **Lutan s.r.o.** oprávněn zákaznický účet cestujícího zrušit, a to bez náhrady.

Kredity, tj. věrnostní body, které mají povahu **cashbacku**, tj. vrácení části z jízdného, jsou přičítány systémem automaticky, a činí tak vždy po 00:00 dne následujícího po dni projetí konkrétní jízdenky.

Kredity, tj. věrnostní body, které mají povahu **marketingové akce**, tj. např. bonus za registraci do zákaznického účtu, jsou zákazníkům přičítány nejpozději do 24 hodin od projetí konkrétní jízdenky.

Prostřednictvím kreditu, tj. věrnostních bodů, dochází u registrovaných uživatelů k případným kompenzacím, v případě zpoždění spoje (podmínky kompenzace určují **souběžně platné Smluvní**

přepravní podmínky dopravce **Lutan s.r.o.** pro linku **542 001 Liberec – Praha**). Tyto kredity jsou přičteny na zákaznické účty dotčených cestujících nejpozději do 72 hodin od projetí konkrétní jízdenky.

Převod kreditů na zákaznický účet jiného cestujícího ani jejich zpětná výplata není možná.

CASHBACK 10 %

V současné době všem zákazníkům jako bonus přičítáme po každé jednotlivé jízdě kredity, tj. věrnostní body na zákaznický účet. Každému zákazníkovi, který zakoupí jízdenky přes jizdenky.lutan.cz náleží odměna, která činí **10 % z ceny jízdního dokladu**. Tato je přičtena automaticky na zákaznický účet.

Registrovaní zákazníci mohou tyto kredity využít k platbě jízdních dokladů.

ODMĚNA ZA REGISTRACI

V současné době všem nově registrovaným zákazníkům jako bonus přičítáme do 24 hodin od registrace na webové stránce jizdenky.lutan.cz jednorázově kredity **na další jízdu ZDARMA**. V současné době činí **základní cena jízdného 99 Kč**. V tuto chvíli tak klient **jednorázově obdrží 99 kreditů**, tj. věrnostní bodů, díky kterým má následující jízdu **zcela ZDARMA**. Osobám s nárokem na slevu je přičítána **stejná částka**.

Článek VIII – Komunikace s registrovanými zákazníky

Dopravce **Lutan s.r.o.** bude komunikovat s registrovanými zákazníky prostřednictvím e-mailu info@lutan.cz nebo jiné e-mailové adresy spravované **lutan.cz**, a to zejména v následujících případech:

- 1) V odpovědi na dotaz zasláný zákazníkem na tuto nebo jinou adresu spravovanou lutan.cz
- 2) Informace o pohybu na kreditovém účtu z marketingových důvodů (mimo cashback)
- 3) Automaticky nebo ručně psané provozní informace (např. zpoždění nebo zrušení spoje)

Článek IX – Ochrana osobních údajů

Provozovatelem webových stránek, tj. e-shopu dopravce jizdenky.lutan.cz je **Lutan s.r.o.**
Tento je zároveň správcem osobních údajů podle odstavců níže.

Provozovatel zpracovává osobní údaje 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 110/2019 Sb. Zákonem o zpracování osobních údajů.

Správcem údajů je **Lutan s.r.o.** se sídlem **Benátecká Vrutice 16, 289 23 Milovice, IČO 06292755** (dále jen „Správce“). Kontakt na Správce: info@lutan.cz

Poskytnuté osobní údaje budou využity výhradně za účelem prodeje, doručení, vrácení či reklamace jízdného dokladu a informování o provozních událostech dopravce na spojích zakoupených skrz e-shop či předprodej a dále podle článku VIII také v případě registrovaných klientů s aktivovaným účtem.

V případě storna na předprodeji obdrží daný externí prodejce údaje potřebné pro vyřízení požadavku.

Dopravce **Lutan s.r.o.** má přístup pouze k následujícím údajům o zákazníkovi, a to výhradně provede-li zákazník nákup jízdenky nebo registraci svého zákaznického profilu na **jizdenky.lutan.cz**.

- Emailová adresa
- Jméno a příjmení
- Číslo mobilního telefonu (pokud jej klient také zadal)
- Náhled na zakoupené jízdenky na spoje dopravce **Lutan s.r.o.**

Zpracovatelem osobních údajů je **BTO software technologies s.r.o.** se sídlem **Revoluční 762/13, 110 05 Praha 1, IČO 069 96 493**. Kontakt na zpracovatele: **podpora@bileto.com, +420 773 784 001**.

Článek X – Závěrečná ustanovení

V případě, že dojde mezi dopravcem a cestujícím ke vzniku spotřebitelského sporu z přepravní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může cestující podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.

Znění Obchodních podmínek může dopravce Lutan s.r.o. rušit, měnit či doplňovat.