

Na temelju članka 295. Zakona o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18 i 126/21), te članka 14. Izjave o osnivanju trgovačkog društva Zagrebački holding d.o.o. (potpuni tekst od 30.09.2021. god.), Uprava Društva na 684. sjednici, održanoj 30.08. 2022. god. donijela je

OPĆE UVJETE KORIŠTENJA APLIKACIJE OBEZOZNAKU VOZNIH KARATA NA IOS I ANDROID PLATFORMI

1. Područje primjene

Opći uvjeti korištenja aplikacije i opći uvjeti prijevoza primjenjuju se na kupnju voznih karata ili rezervacija u okviru mreže autobusnih linija za koje Zagrebački holding d.o.o. Podružnica autobusni kolodvor (dalje u tekstu: AKZ) prodaje karte temeljem ugovora o prodaji voznih karata ili ugovora o pružanju kolodvorskih usluga, a putem aplikacije za prodaju voznih karata.

Aplikacija je dostupna na Google i Apple trgovinama bez naknade.

2. Ugovorne strane

2.1. Ugovorna strana za prodaju karata i rezervacija

Ugovorna strana za prodaju karata putem Android i IOS aplikacija je Zagrebački holding d.o.o. Podružnica Autobusni kolodvor, Avenija Marina Držića 4, 10000 Zagreb, Hrvatska.

2.2. Ugovorna strana za prijevoz putnika

2.2.1. Ugovorna strana za pojedini ugovor o prijevozu je autobusni prijevoznik naveden tijekom postupka kupnje karte i naveden je na karti, bila ona u tiskanom, digitalnom obliku ili u aplikaciji. Autobusni prijevoznici nositelji su Dozvola za pojedinu liniju. Autobusni prijevoznik je dužan obavljati prijevoz sukladno Dozvoli i voznom redu. AKZ je odgovoran prema putniku isključivo ako Dozvola i vozni red nije ispravno unesen u program za prodaju karata.

2.2.2. Prilikom kupnje karte putnik prihvata opće uvjete Opće uvjete korištenja aplikacije i Opće uvjete pružanja kolodvorskih usluga AKZ. Napominjemo da postoji mogućnost da su spomenuti dokumenti dostupni samo na hrvatskom jeziku.

3. Pravo na prijevoz

3.1. Pravo na prijevoz ostvaruje se kupnjom vozne karte ili rezervacijom na važeću voznu kartu i sklapanjem ugovora o prijevozu.

3.2. Kupnja karte daje putniku pravo na jednu vožnju između polazišta i odredišta navedenim na karti u vrijeme navedeno na voznim kartama. Kasniji ukrcaj ili raniji iskrcaj nisu dopušteni, odnosno karta je za ostale polaske nevažeća.

4. Registracija korisnika aplikacije

4.1. Korisnik može kupiti kartu ili rezervaciju kao registrirani ili kao neregistrirani korisnik.

4.2. Preporučamo dragovoljnu registraciju radi lakše i jednostavnije kupnje voznih karata te boljeg korisničkog iskustva kupnje koja omogućava pristup naprednim značajkama aplikacije (korištenje lokacijskih usluga, učitavanje voznih karata kupljenih na blagajni AKZ-a, stranici www.akz.hr, na samoposlužnim blagajnama, mogućnost spremanja kartice radi lakše daljnje kupnje, dijeljenje karata putem aplikacije ili vanjskih servisa i dr.

4.3. Prilikom registracije korisnik je dužan unijeti točne i potpune podatke te se obvezuje voditi brigu o sigurnosti svoje lozinke i odgovoran je za sve aktivnosti koje obavlja putem svog korisničkog računa. AKZ nije odgovoran za slučajeve nastale kao posljedica neovlaštenog korištenja korisničkog računa registriranog korisnika.

4.4. Neregistrirani korisnik za kupnju vozne karte unosi podatke potrebne za plaćanje putem debitne ili kreditne kartice.

5. Korištenje aplikacije u komercijalne svrhe

5.1. AKZ ima isključivo mogućnosti korištenja podataka objavljenih u aplikaciji u promotivne svrhe sa ciljem upoznavanja korisnika s pogodnostima i uslugama (npr. posebni popusti, nove usluge, nove autobusne linije i sl.).

5.2. Zabranjeno je korištenje automatiziranih sustava za prikupljanje podatka iz aplikacije u komercijalne svrhe (eng. screen scraping). AKZ zadržava pravo poduzimanja mjera u slučaju bilo kakvih kršenja odredbi.

6. Karte i cijene prijevoza

6.1. Kao naknadu za uslugu prijevoza potrebno je platiti propisanu cijenu prijevoza. AKZ u tu svrhu izdaje vozne karte. Smatra se da voznu kartu sačinjavaju vozna karta ili rezervacija, bilo ispisana, u električnom obliku (PDF datoteka) ili koja se nalazi u aplikaciji. Vozna karta izdaje se po putniku i po vožnji. Tijekom postupka kupnje karte ili rezervacije kod pojedinih prijevoznika mora se navesti ime i prezime putnika.

6.2. Putnik mora kupiti voznu kartu ili napraviti rezervaciju prije polaska. Kupnja karte se može napraviti na blagajnama AKZ-a, putem online prodaje na stranici www.akz.hr, na samoposlužnim blagajnama ili putem aplikacije ukoliko je istom kupljena vozna karta ili je ista učitana u aplikaciju putem bar kod čitača.

6.2.1. Vozna karta se može kupiti preko aplikacije na pametnim telefonima, rezerviranje je moguće samo ukoliko je vozna karta učitana u aplikaciju. Stoga se preporučuje učitavanje tiskane karte u aplikaciju putem čitača barkoda. Kartu kupljenu putem aplikacije nije potrebno učitati.

6.2.2. Potvrda o kupljenoj voznoj karti ili rezervaciji se pohranjuje, može se ponovno pronaći u mobilnoj aplikaciji AKZ te se isto tako može prema potrebi poslati putniku e-mailom.

6.2.3. Svaki putnik s ispravnom kartom ima pravo na sjedeće mjesto.



6.3. Kupnja karata u aplikaciji:

6.3.1. Prikaz proizvoda putem aplikacije na pametnim telefonima, ne podrazumijeva obvezujuću ponudu, već predstavlja neobvezujuću ponudu koja potiče potencijalne putnike na kupnju. Klikom na „Kupi”, stvara se obvezujuća narudžba proizvoda koji se nalaze u košarici. Vozna karta izdaje se po putniku i po vožnji. Potvrda o primitku narudžbe izdaje se neposredno nakon njezinog podnošenja, slanjem automatske potvrde e-mailom. Ugovor o prijevozu ne smatra se sklopljenim dok AKZ ne prihvati narudžbu izdavanjem potvrde o primitku. Takva potvrda o primitku može se izdati u obliku automatske potvrde koja se šalje e-mailom ili se nalazi u mobilnoj aplikaciji.

6.3.2. Postojeća tehnologija ne može jamčiti prijenos podataka internetom bez grešaka niti trajnu dostupnost podataka. Nije moguće razviti računalne programe (softver), niti sustave za obradu podataka (hardver) te njima upravljati tako da ne dolazi do nikakvih grešaka, kao niti isključiti sve nepredvidive čimbenike koji se mogu pojaviti u vezi s medijem kao što je „internet”. Stoga AKZ ne može jamčiti neprestanu dostupnost svoje web stranice i tehničkih sustava, bez ikakvih prekida. K tomu, tehničke značajke interneta podrazumijevaju da se neprestana dostupnost usluge online rezervacije ne može jamčiti.

6.3.3. Ugovorna strana za prodaju karata ne odgovara za neispunjavanje ugovornih obveza u slučaju kada putnik, zbog nepokrivenosti trase putovanja signalom mobilne mreže, isključenih lokacijskih usluga, prazne baterije uređaja ili drugih okolnosti na koje nije mogao utjecati, ne ostvari dolazak na odredište u planirano vrijeme ili ne bude u mogućnosti izvršiti povrat karte u vrijeme propisano ovim općim uvjetima.

6.3.4. Potrebno je naglasiti da se odredbe propisane u vezi s pravom na otkazivanje, u slučaju ugovora sklopljenih na daljinu, ne primjenjuju u pogledu ugovora o prijevozu sklopljenih online, prodajom na daljinu, te u slučaju kada prijevoznik, nakon sklapanja ugovora nastoji pružiti uslugu u određeno vrijeme ili unutar propisanog vremenskog razdoblja.

6.4. Prodajna mjesta na AKZ-a

Prodajna mjesta i služba za korisnike AKZ-a mogu izvršiti vašu rezervaciju ili izvršiti povrat karte prema općim uvjetima korištenja aplikacije.

6.5. Cijene prijevoza

6.5.1. AKZ garantira da je cijena vozne karte točna od trenutka odabira vozne karte do završetka transakcije. U slučaju prekida transakcije ili ponovne kupnje vozne karte ili rezervacije moguće je da vozna karta ne bude dostupna pod istim uvjetima zbog promjene cijene.

6.5.2. Na snižene cijene prijevoza primjenjuju se posebni uvjeti kupnje vozne karte i rezervacije. Po sniženim cijenama se prodaju određena mjesta prema odluci prijevoznika i na nju prodavatelj nema utjecaja.

6.5.3. Karte kupljene u kategorijama za djecu, studente i starije osobe ili druge povlaštene kategorije putnika prema odluci autobusnog prijevoznika valjane su samo uz predočenje potrebne identifikacijske iskaznice. Ako se vozaču ne može predočiti važeća identifikacijska iskaznica, Vaša karta po sniženoj cijeni nije valjana i za ukrcaj u autobus te je potrebna nova vozna karta po redovnoj cijeni.

7. Plaćanje vozne karte i rezervacije

7.1. Ovisno o načinu kupnje vozne karta ili rezervacije, za plaćanje karata mogu se koristiti različiti načini plaćanja:

Aplikacija: debitna kartica izravnim terećenjem (Maestro/Visa Electron, kreditna kartica (Mastercard/Visa/). Kod svih kupnja i rezervacija AKZ zadržava pravo isključivanja određenih načina plaćanja i upućivanja kupaca na druge načine plaćanja.

7.2. Posebni uvjeti u slučaju plaćanja debitnim i kreditnim karticama:

7.2.1 Kupnja debitnom karticom; odobrenje za izravno terećenje; naknada za obradu u slučaju povrata sredstava

- Za plaćanja izravnim terećenjem računa potrebno je imati važeću debitnu karticu Maestro ili Visa Electron za potrebe što jednostavnije identifikacije. U slučaju kupnji izravnim terećenjem, utvrđeni iznos naplaćuje se odmah, izravnim terećenjem tekućeg računa. Kupnja izravnim terećenjem računa kao način plaćanja zahtjeva uspješnu obradu putem izdavatelja debitne kartice.
- Navođenjem podataka o svojoj debitnoj kartici i tekućem računu, kupci potvrđuju da imaju pravo odobriti plaćanja izravnim terećenjem takvog tekućeg računa te da će osigurati potrebno pokriće.

7.2.2 Kupnja kreditnim karticama

- U slučaju kupnje kreditnom karticom, računi kupaca terete se nakon dovršetka kupnje vozne karte ili rezervacije.

8. Provjera valjanosti vozne karte ili rezervacije

8.1.1. Putnik mora pokazati voznu kartu ili rezervaciju zajedno s valjanim identifikacijskim dokumentom s fotografijom, kada tako zatraže zaposlenici AKZ ili voznog osoblja prijevoznika, tijekom kontrola karata za potrebe provjere valjanosti voznih karata ili rezervacija, isključivo u svrhu provjere valjanosti vozne karte ili ostvarenog popusta, ovisno o zadanoj kategoriji (studenti, umirovljenici i sl.).

8.1.2. Vozna karta ili rezervacija je važeća isključivo za polazak u vrijeme naznačeno na voznoj karti ili rezervaciji i za naznačenog prijevoznika.

9. Uvećane cijene prijevoza

9.1. Putnici moraju platiti punu cijenu prijevoza u slučaju da se utvrdi da putuju vozilom u kojem nisu prethodno kupili voznu kartu ili rezervirali mjesto za tu vožnju. Ukoliko se utvrdi da je putnik prilikom kupnje karte izabrao popust koji ga ne pripada biti će dužan platiti razliku do pune cijene karte.

9.2. Putnici za koje se pri kontroli karata utvrdi da nemaju valjanu voznu kartu ili rezervaciju, obvezni su dati svoje točne osobne podatke i predstaviti se na zahtjev voznog osoblja.



9.3. U slučaju da korisnik ne pristane nadoplatiti razliku cijene u gore navedenom slučaju, prijevoznik zadržava pravo onemogućiti korisniku pravo ulaska u vozilo.

10. Povrat neiskorištene vozne karte ili rezervacije

10.1. Povrat plaćenog iznosa za otkazivanje može biti ili uz novu kupnju neke druge vozne karte (otkazivanje uz novu voznu kartu, odnosno promjena termina putovanja) ili uz povrat iznosa neiskorištene karte u skladu s točkom 10.4.

10.2. Povrat vozne karte uz kupnju nove karte ili rezervacije (npr. linije, vremena polaska ili datuma putovanja) moguće je isključivo putem aplikacije, najkasnije 30 minuta prije polaska autobusa. Kod povratne karte moguće je promijeniti datum povratka kupnjom nove rezervacije. U tom slučaju prethodna rezervacija se deaktivira bez povrata plaćene naknade za rezervaciju. Naknada za rezervaciju je određena cjenikom Zagrebačkog holdinga d.o.o. Podružnice Autobusni kolodvor.

10.3. Postupak povrata započinje odabirom karte u mapi moje karte u aplikaciji i klikom na gumb vrati. Sustav šalje automatsku poruku sa zahtjevom za povrat. Povrat će izvršiti služba za korisnike na karticu kojom je karta kupljena sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.

10.4. AKZ se obvezuje na zahtjev putnika koji odustane od putovanja izvršiti povrat novca plaćenog za voznu kartu, umanjen za 10% cijene vozne karte na ime manipulativnih troškova, bez povrata uplaćenog novca za kolodvorsku uslugu i rezervaciju:

- Ako se putnik obrati šalteru reklamacija na AKZ-u najkasnije 30 min prije polaska autobusa za liniju u unutarnjem javnom linijskom prijevozu i međunarodnom linijskom prijevozu.

10.5. Odredba stavka 1. točke 10. primjenjuje se i u slučaju:

- ako prijevoznik otkaže polazak za određenu liniju, u kojem slučaju se iznos koji se vraća putniku ne umanjuje za 10%, uz povrat uplaćenog novca za kolodvorsku uslugu i rezervaciju,
- ako je prijevoznik za određenu liniju prijavio kašnjenje 30 ili više minuta od redovnog polaska.

10.6. Odredba ove točke odnosi se isključivo na vozne karte kupljene ili učitane u aplikaciju.

10.7. Putnik nema pravo na povrat novca plaćenog za voznu kartu ako:

- voznu kartu vraća u roku kraćem od roka iz točke 10.2. ovih Općih uvjeta,
- voznu kartu vraća nakon što je putovanje već započeo,
- je svojom nepažnjom otputoval drugom autobusom drugog prijevoznika od onoga koji je naveden u voznoj karti

11. Vozni redovi

- 11.1. Vozni redovi se izdaju uz dozvolu za javni linijski prijevoz i prijevoznik je dužan obavljati uslugu prijevoza sukladno voznom redu. AKZ je odgovoran za ispravan unos voznog reda u svoj računalni program.
- 11.2. Prijevoznik je dužan javni linijski prijevoz obavljati sukladno dozvoli i voznom redu i osim u slučaju više sile garantira putniku dolazak na odredište u vrijeme navedeno u voznom redu.

12. Početak putovanja

12.1. Putnicima se preporučuje da dođu na mjesto polazišta 15 minuta prije početka putovanja.

12.2. Pravo na prijevoz i rezervirano putovanje mogu se drugačije raspodijeliti u slučaju da putnici nisu prisutni na mjestu polaska u predviđeno vrijeme za rezerviranu liniju.

12.3. Ako se putnici obavijeste SMS-om ili e-mailom o kašnjenju u polasku, pravo na prijevoz u slučaju nedolaska putnika istječe s pravnim učinkom samo od pomaknutog vremena polaska navedenog u SMS-u ili e-mailu.

12.4. Za određene prijevoznike kako je navedeno u točki. 6.1. putnikovo ime povezuje se s popisom rezervacija koji se prikazuje na zaslonu mobilnog telefona vozača ili osoblja kolodvora pri čemu prijevoznik koristi svoj sustav provjere valjanosti karata (Flixbus, Arriva, i dr.) na temelju trenutnog stanja rezervacija, da bi se utvrdilo postoji li pravo na prijevoz. Ovaj postupak idealno se dovršava skeniranjem karte.

U posebnim slučajevima, putnik/-ca se mora predstaviti vozaču i drugom osoblju, na njihov zahtjev, predočavanjem rezervacije u papirnatom ili elektroničkom obliku (u PDF formatu), kao i valjane identifikacijske iskaznice s fotografijom, koju je izdalo nadležno državno tijelo (osobna iskaznica, putovnica ili slično), isključivo u svrhu provjere valjanosti vozne karte ili ostvarenog popusta, ovisno o zadanoj kategoriji (studenti, umirovljenici i sl.).

13. Direktne linije, linije bez presjedanja

13.1. U pravilu su objavljeni vozni redovi izravne linije. U nekim je slučajevima potrebno presjedanje.

13.2. Ako je predviđeno presjedanje, prijevoznici navedeni na voznoj karti putnicima jamče neometani nastavak prijevoza do njihovog rezerviranog odredišta, osim u slučajevima kada zbog nepredviđenih okolnosti nije bilo moguće održati prijevoz sukladno dozvoli i voznom redu. U tom slučaju prijevoznik naveden na karti dužan je osigurati zamjenski prijevoz koji može biti vlastiti ili autobus nekog drugog prijevoznika, taksi vozilo, automobil ili željeznica.

14. Posebne obveze putnika u pogledu međunarodnih linija

14.1. Svaki putnik koji traži uslugu prijevoza preko bilo koje međunarodne granice isključivo je osobno odgovoran za poštivanje svih relevantnih zakonskih odredbi i propisa u pogledu putovnice i osobne iskaznice i sličnih dokumenata, viza, stranih valuta, carine i zdravlja. AKZ ne snosi

nikakvu odgovornost za posljedice nepoštivanja takvih zakonskih odredbi i propisa, čak i ako dođe do njihove izmjene nakon što putnik već kupio voznu kartu ili rezervaciju.

14.2. Svaki putnik koji traži uslugu prijevoza preko bilo koje međunarodne granice snosi odgovornost za pribavljanje potrebnih putnih dokumenata i poštivanje zakona svake pojedinačne zemlje iz koje, kroz koju ili u koju želi putovati. Preporučuje se provjeriti zahtjeve za ulazak u državu ili države odredišta i kretanje njihovim teritorijem, najbolje kontaktiranjem odgovarajućih veleposlanstava ili konzulata.

14.3. Prije svakog polaska, putnik koji putuje sa ili na neko međunarodno odredište, na zahtjev vozača ili pomoćnog osoblja mora predložiti važeći identifikacijski dokument, izdan od strane nadležnih tijela, koji minimalno sadrži puno ime i prezime i fotografiju putnika. Vozači i pomoćno osoblje uspoređuju podatke navedene na karti i identifikacijskom dokumentu putnika te utvrđuju jesu li istovjetni.

14.4. Prijevoznik zadržava pravo odbiti ukrcaj:

- putniku koji kod sebe nema identifikacijski dokument sa svojim punim imenom i prezimenom i fotografijom;
- putniku koji predloži identifikacijski dokument s podacima koji ne odgovaraju onima na karti.

15. Prijevoz robe

15.1. Prtljaga

15.1.1. Prijevoz prtljage nije uključen u cijenu vozne karte.

15.1.2 Naknada za prtljagu je određena uvjetima prijevoznika i ovisi o raspoloživosti kapaciteta.

16. Odgovornost

16.1. Ugovorne strane definirane ovim Općim uvjetima su suglasne da je za svako nepridržavanje vozognog reda, podjelu alotmana mesta u autobusu, uvjete vožnje i slična pitanja na koja Zagrebački holding d.o.o., podružnica Autobusni kolodvor nije mogao utjecati prema korisnicima odgovoran prijevoznik.

16.2. Ugovorne strane su suglasne da za svaku vrstu naknade štete koju bi AKZ korisniku nadoknadio sukladno propisima koji štite prava potrošača, a koja proistječe iz odgovornosti prijevoznika, AKZ ima pravo od prijevoznika regresirati na način da će iznos koji treba po obračunu platiti prijevozniku umanjiti za iznos korisniku isplaćene naknade štete, s čime je prijevoznik suglasan, a što je definirano posebnim Ugovorom između AKZ i prijevoznika.

17. Nadležnost za sporove

Za sporove između ugovornih strana utvrđuje se mjesna nadležnost suda u Zagrebu i primjena hrvatskog prava.

18. Obrada osobnih podataka

Kako bi održala funkcionalnost aplikacije i omogućila usluge koje korisnici traže i koje im se mogu pružiti te da je korištenje aplikacije dragovoljno i korisnik sam odlučuje o korištenju, AKZ u ovoj aplikaciji može prikupljati i upotrebljavati osobne podatke korisnika. Putem aplikacije moguće je, ovisno o svrsi (registracija korisnika, kupnje voznih karata, pružanje informacija o proizvodima ili uslugama i dr.) prikupljanje osobnih podataka korisnika kao što su: ime i prezime, adresa e-pošte, broj telefona i dr.

Prikupljene podatke AKZ obrađuje u svrhu korištenja aplikacije i pružanja željenih usluga odnosno kupnju vozne karte te kako bi korisniku pružio moguće informacije o proizvodima ili uslugama koje može ili bi mogao koristiti kao npr. posebni popusti, nove usluge, nove autobusne linije i sl. AKZ može koristiti navedene podatke kako bi vam pružio učinkovitiju korisničku uslugu i olakšao korištenje aplikacije.

Pravna osnova za obradu je odredba čl. 6.1.(b) Opće uredbe za zaštitu podataka - *obrada je nužna za izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora.* Pravna osnova za pružanje informacija o proizvodima ili uslugama koje može ili bi korisnik aplikacije mogao koristiti je odredba čl. čl. 6.1. (f) Opće uredbe za zaštitu podataka - *obrada je nužna za potrebe legitimnih interesa voditelja obrade ili treće strane, osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka, osobito ako je ispitanik dijete.*

Napominjemo korisniku aplikacije kako u svakom trenutku može uložiti prigovor kada se obrada temelji na legitimnom interesu. U tom slučaju, AKZ će prestati obrađivati osobne podatke osim ako dokaže da postoje uvjerljivi legitimni razlozi za obradu koji nadilaze interese, prava i slobode korisnika aplikacije.

Više o obradi osobnih podataka možete pronaći na stranici www.akz.hr u kategoriji O nama/Zaštita osobnih podataka

19. Informacije za kontakt

Komentari, primjedbe i sugestije u vezi s ovom Općim uvjetima mogu se dostaviti na adresu e-pošte: javnost@akz.hr.

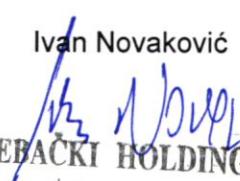
Upite koji se odnose na pomoć pri kupnji voznih karata, korisnici mogu uputiti na sljedeću adresu e-pošte: podrska@akz.hr, te na broj telefona: 01/6008-610.

20. Primjena i završne odredbe

Ovi Opći uvjeti objavljaju se na oglasnoj ploči AKZ-a i na Internet stranici www.akz.hr

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu osmi dan od dana objave.

PREDSJEDNIK UPRAVE:

Ivan Novaković

ZAGREBAČKI HOLDING d.o.o.
ZAGREB, Ulica grada Vukovara 41



**PRIJEMNI ŠTAMBIJL
ZAGREBAČKI HOLDING d.o.o.**

03 Autobusni kolodvor Zagreb

Primljeno: 05.09.2022., 14:00 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
035-01/22-01/08	03-01	
Uradžbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
383-22-22	0	



x1kGrGY9GEmfd4MqGtDSzA