VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY BIKESHARINGU PILSEN BIKE

platnost od 01.09.2026

Provozovatelem systému sdílených elektrokol na území města Plzně je společnost:

Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.

Sídlo: Denisovo nábřeží 920/12, Východní Předměstí, 301 00 Plzeň
IČO: 25220683
DIČ: CZ25220683

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl B, vložka 710.

E-mail: bike@pmdp.cz
Web: www.pmdp.cz/bike
Infolinka: +420 371 655 610

dále jen „**PMDP**“ nebo „**Poskytovatel**“

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky pro systém sdílených elektrokol (Bikesharing) upravují podrobné vymezení vzájemných práv a povinností PMDP a Uživatele a principy smluvního vztahu při užívání sdílených elektrokol, zejména podrobné podmínky užití Kola Uživatelem za úplatu (dále jen „**VOP**“).

1.2 PMDP zajišťují provoz systému sdílených elektrokol na základě požadavku statutárního města Plzně, nám. Republiky 1, 301 16 Plzeň, IČ: 00075370 (dále jen „**SMP**“); systém je provázán se systémem městské hromadné dopravy, se systémem integrované dopravy Plzeňského kraje a s Plzeňskou kartou (prostřednictvím aplikace Virtuální Plzeňská karta).

1.3 Vlastníkem elektrokol je společnost **Freebike s.r.o.**, se sídlem Křižíkova 237/36A, 186 00 Praha 8 – Karlín, IČO:27143503, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, pod Sp. zn. C 99560 (dále jen „**Dodavatel**“). Tento Dodavatel poskytuje softwarové jádro zahrnující backendový systém vyvinutý a provozovaný Dodavatelem, který zajišťuje funkcionalitu a správu dat nezbytných pro provoz sdílených elektrokol, včetně, nikoliv však výlučně, zpracování požadavků, ukládání a správy dat, integrace s externími systémy a poskytování rozhraní pro komunikaci s Aplikací.

1.4 Cyklistická sezóna pro systém Pilsen Bike znamená období, kdy je služba městských elektrokol k dispozici pro všeobecné použití v souladu s těmito VOP. Cyklistická sezóna trvá obvykle od 1. března do 31. listopadu.

1.5 Nedílnou součástí těchto VOP jsou rovněž informace uváděné v Aplikaci.

W pmdp.cz/bike
T +420 371 655 610
E bike@pmdp.cz

Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.
Denisovo nábřeží 920/12
301 00 Plzeň - Východní Předměstí

2 DEFINICE POJMŮ

Bikesharing

Bikesharingem se rozumí systém sdílených elektrokol (pod názvem Pilsen Bike) na území města Plzně vč. přilehlých obcí s MHD, jak je toto území vymezeno v mapě na webu pmdp.cz/bike a v Aplikaci, založený na úplatném krátkodobém podnájmu Kol, poskytovaný Uživatelům Poskytovatelem, s využitím automatizovaného elektronického zařízení a prostředků elektronické komunikace on-line, a to za cenu uvedenou v Ceníku. V systému bude nejméně 300 Kol a více jak 150 Stanovišť pro Kola, umístěných po celém území.

Aplikace Virtuální Plzeňská karta (VPK)

Aplikací Virtuální Plzeňská karta (dále též jen „Aplikace“ nebo „VPK“), se rozumí mobilní aplikace určená pro chytrá zařízení s operačním systémem Android a iOS. Aplikace slouží registrovaným uživatelům k ovládání Kola v rámci zahájení a ukončení Jízdy, správě svých Jízd a plateb. V Aplikaci je vymezené území pro Bikesharing a přesné umístění Stanovišť vč. aktuální obsazenosti Koly. Přes Aplikaci se také ověřuje nárok na Jízdu zdarma pro Uživatele.

Tap & Ride

Jedná se o způsob podnájmu Kola, kdy Uživatel přiloží bankovní kartu k terminálu na Kole a zahájí tím svou Jízdu (odemkne Kolo). Tímto způsobem si Uživatel může vypůjčit Kolo bez nutnosti Aplikace.

Uživatel

Uživatelem se rozumí zákazník – fyzická osoba, která má v rámci systému Pilsen Bike možnost využívat služeb Bikesharingu. Služba Bikesharingu je určena pro osoby starší 15 let. Uživatelem je zákazník, který je zároveň majitelem bankovní karty, prostřednictvím které má být hrazena úplata za užívání Kola nebo registrovaný uživatel Aplikace.

Podnájem

PMDP a Uživatel uzavírají se souhlasem Dodavatele smlouvu o podnájmu dopravního prostředku, a to prostřednictvím Aplikace nebo projevem vůle Uživatele uzavřít příslušný smluvní vztah, který je vyjádřen způsobem podnájmu Tap & Ride. Podnájem pro účely těchto VOP znamená dobu od odemknutí sdíleného Kola po vrácení a opětovného uzamknutí sdíleného Kola Uživatelem. Podnájem trvá i během aktivace Pauzy. Maximální délka Podnájmu Kola jsou 3 hodiny. Po uplynutí této doby, bude Podnájem automaticky ukončen a pokud nebude Kolo odstaveno na Stanovišti, jedná se o porušení těchto VOP a Poskytovatel je oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši stanovené pro příslušné porušení v Ceníku .

Kolo/Elektrokolo

Kolem se rozumí jednomístné jízdní kolo s přípomocí elektromotoru (elektrokolo) obvyklé konstrukce a obvyklých rozměrů, které splňuje požadavky vyplývající z obecně závazných právních předpisů a příslušných technických norem pro takový druh dopravního prostředku a je určené k užívání v rámci systému Bikesharing. Vlastníkem Elektrokola je Dodavatel. Základní informace a návod na využití služby jsou na polepu Kola. Nosnost Kola je maximálně 120 kg.

Jízda

Jízda znamená jízdu Uživatele na Kole, a to na základě platného smluvního vztahu Uživatele a Poskytovatele, tzn. po celou dobu Podnájmu. Doba jízdy znamená období, po které Uživatel používá Kolo v souladu s těmito VOP. Jízdu nelze řádně ukončit mimo určená Stanoviště. V

W pmdp.cz/bike
T +420 371 655 610
E bike@pmdp.cz

Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.
Denisovo nábřeží 920/12
301 00 Plzeň - Východní Předměstí

Aplikaci na jednoho Uživatele lze vypůjčit až dvě Kola současně. Uživatel je tak zodpovědný za obě tyto Jízdy.

Jízda zdarma

Jízda zdarma znamená Jízdu oprávněného Uživatele na Kole, která není hrazena Uživatelem. Jízda zdarma obsahuje právo na alespoň dvě započatá bezplatná užívání Kola v délce trvání do 15 minut zdarma, a to každý den (od 00.00 do 23.59:59). Každá další minuta nad tento rámec bude automaticky zpoplatněna dle stanoveného Ceníku. Na jízdu zdarma má nárok Uživatel s platným předplatným v jakékoliv zóně Integrované dopravy Plzeňského kraje, je registrován v Aplikaci a má v ní toto předplatné aktivované. Podrobný výpis kategorií předplatného je v Ceníku. Jízdu zdarma lze využít výhradně v Aplikaci. Minuty se nesčítají ani nestřádají. Pokud si Uživatel vypůjčí dvě Kola současně, Jízda zdarma se mezi tyto Kola dělí (15 minut každé Kolo/den).

Pauza

Pauza znamená pauzu v Jízdě, kdy Uživatel Kolo aktivně nepoužívá, ale Kolo není stále vráceno na Stanovišti. Pauzu na Kole Uživatel aktivuje a opět deaktivuje v Aplikaci konkrétním tlačítkem. Kolo tak změní barevnost předního a zadního světla a po dobu trvání Pauzy jej nelze využít jiným Uživatelem, ani pokračovat v Jízdě. Čas, kdy je Kolo v Pauze, je zpoplatněn dle platného Ceníku. Za Pauzu se nepovažuje situace, kdy Uživatel Pauzu v Aplikaci řádně neaktivuje a Kolo nevykazuje pohyb či jinou aktivitu Uživatele; takový stav může vést k automatickému ukončení Jízdy dle těchto VOP a účtování sankce dle Ceníku.

Stanoviště

Vyznačená oblast, kde lze Kolo vypůjčit a vrátit; tzv. stanice, vyznačená na mapě a v uličním prostoru. Mapa stanic je k dispozici na webové stránce www.pmdp.cz/bike nebo v Aplikaci. Každé Stanoviště má svůj název a maximální kapacitu pro odstavení Kola. Displej na Kole automaticky naviguje Uživatele k nejbližšímu Stanovišti pro Kola. Nelze ukončit Jízdu na plně obsazeném Stanovišti nebo mimo jeho vyznačenou oblast. Zanechání Kola mimo Stanoviště, po ukončení Jízdy, znamená porušení VOP.

Ceník

Ceníkem se rozumí sazebník cen, které je Uživatel povinen hradit za Podnájem Kola. V Ceníku jsou stanoveny sazby související s poskytnutím služby Uživateli a smluvní pokuty za porušení VOP. Pro Uživatele je vždy závazný Ceník platný v době učinění Podnájmu Kola. Ceník tvoří přílohu těchto VOP a je také dostupný v Aplikaci, na displeji Kola a na webu www.pmdp.cz/bike.

3 ÚČEL A OBECNÉ PODMÍNKY UŽÍVÁNÍ KOLA

3.1 Kolo smí být používáno výhradně k jízdě na kole v rámci vymezeného území určeného Poskytovatelem služby, a to pouze v oblastech a na pozemních komunikacích, kde není jízda na jízdním kole zakázána či jinak omezena.

3.2 PMDP doporučuje užívat při Jízdě na Kole cyklistickou helmu; v případech, kdy tak stanoví zákon či jiný obecně závazný právní předpis, odpovídá za dodržení povinnosti mít při Jízdě na Kole cyklistickou helmu Uživatel, tzn. osoba, která Kolo odemkla a je jako jediná oprávněna jej užívat. V případě, že Kolo užívá jiná osoba, než která jej odemkla a je tedy povinna zaplatit Cenu jízdného, odpovídá za její jednání Uživatel v plném rozsahu.

W pmdp.cz/bike
T +420 371 655 610
E bike@pmdp.cz

Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.
Denisovo nábřeží 920/12
301 00 Plzeň - Východní Předměstí

3.3 Při jízdě na Kole je nutné dodržovat platné obecně závazné právní předpisy a dbát na bezpečnost, s ohledem na povětrnostní podmínky a dopravní situaci. Uživatel je povinen si při jízdě na Kole počínat tak, aby zabránil vzniku případných škod a nebezpečí a přizpůsobil jízdu svým schopnostem a možnostem. Jízda bez držení řídítek je zakázána.

3.4 Kolo je určeno k užívání pouze jednou osobou. Jízda více osob na jednom Kole je zakázána. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn omezit či zablokovat Uživateli možnost dalšího Podnájmu Kola, a to na dobu, kterou uzná za vhodnou.

3.5 Uživatel nesmí být při Jízdě pod vlivem omamných či psychotropních látek, ani nesmí jet na Kole po požití alkoholu, nebo léků či jiných látek, které mohou mít vliv na vnímání a způsobilost k jízdě na Kole.

3.6 Aby mohl Uživatel službu Bikesharingu plnohodnotně využívat, musí přijmout tyto VOP, k čemuž dochází konkludentně odemknutím Kola při zahájení Podnájmu, tedy projevem vůle si Kolo podnajmout. Odemknutím Kola Uživatel potvrzuje, že se s těmito VOP seznámil a souhlasí s jejich dodržováním. Odkaz na VOP je k dispozici rovněž na displeji Kola, na webu pmdp.cz/bike a v Aplikaci.

3.7 Jakékoliv úpravy či jiné zásahy na Kolech ze strany Uživatelů jsou zakázány.

3.8 Kolo lze užívat bez jakékoliv registrace, způsobem Tap & Ride.

3.9 Kola jsou majetkem Dodavatele a Uživatel ani jakákoliv třetí osoba není oprávněna Kola zcizit, úmyslně poškodit ani jakkoliv zatížit právem třetí osoby.

3.10 Před zahájením Podnájmu a Jízdy jako takové je Uživatel povinen vždy zkontrolovat stav Kola, a to zejména:

- Pneumatiky jsou nahuštěné, kola a rám jsou bez poškození,
- řetěz, sedlo a pedály jsou bez poškození a funkční,
- brzdy jsou bez poškození a funkční,
- zvonek zvoní,
- Kolo je vizuálně způsobilé k provozu na pozemních komunikacích,
- po zahájení Podnájmu světla svítí – přední bíle, zadní červeně.

3.11 Pokud Uživatel zjistí jakoukoliv závadu nebo nesrovnalost na Kole, a to i kdykoliv během Jízdy, je povinen o této závadě či jakémkoliv zjištění informovat Poskytovatele (viz kontakt na infolinku) a zároveň takové Kolo k Jízdě nepoužít. Pokud bude Uživatel ignorovat nevyhovující technický stav Kola a takové Kolo použije k Jízdě, není Poskytovatel ani Dodavatel odpovědný za jakékoliv škody způsobené provozem zjevně poškozeného/vadného Kola, které Uživatel nebo jakákoliv třetí osoba nebyla oprávněna užít.

3.12 Pokud Uživatel užívá Kolo za nepříznivých klimatických podmínek (např. silný vítr, deštivé počasí, bouřlivé počasí, námraza), pak je používání Kola na vlastní nebezpečí a PMDP doporučuje Uživatelům, aby v takových podmínkách Kolo vůbec nepoužívali. V extrémních případech si PMDP vyhrazuje právo pozastavit poskytování služby Bikesharingu a znemožnit odemčení Kol.

W pmdp.cz/bike
T +420 371 655 610
E bike@pmdp.cz

Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.
Denisovo nábřeží 920/12
301 00 Plzeň - Východní Předměstí

4 PODNÁJEM KOLA

4.1 Uživatel zahájí Podnájem Kola jedním z těchto způsobů:

1) **Tap & Ride** – Uživatel přiloží bankovní kartu k terminálu na Kole a tím zahájí Jízdu (dojde k odemčení Kola).

2) **přes aplikaci Virtuální Plzeňská karta** – po vytvoření Uživatelského účtu, v samostatné záložce pod názvem Bikesharing.

   a) Pomocí Aplikace, Uživatel naskenuje QR kód na Kole a Podnájem zahájí tlačítkem v Aplikaci (dojde k odemčení Kola).

   b) Kolo Uživatel vyhledá v mapě a Podnájem zahájí tlačítkem v Aplikaci (dojde k odemčení Kola).

4.2 Návod na odemknutí a opětovné zamknutí Kola je také k dispozici na polepu Kola.

4.3 Během Jízdy má Uživatel k dispozici na displeji Kola aktuální Cenu jízdného (dle najetých minut), aktuální dojezd v kilometrech a směrovou šipku navigující k nejbližšímu Stanovišti.

4.4 Ukončit Jízdu může Uživatel opětovným přiložením stejné bankovní karty, nebo ukončením v Aplikaci nebo 3× zmáčknout pravou brzdovou páčku. Úspěšně ukončená Jízda je taková, kdy na Kole zcela zhasne přední i zadní světlo. Uživatel se o této skutečnosti musí vždy ujistit, než od Kola odejde. Pokud nedojde ke zhasnutí světel, Podnájem Uživatele stále trvá.

4.5 V případě výskytu jakéhokoliv problému při odemykání nebo zamykání Kola je Uživatel povinen kontaktovat Poskytovatele.

4.6 Uživatel je oprávněn v rámci trvání Podnájmu dočasně zaparkovat Kolo i mimo Stanoviště (viz Pauza); Podnájem Uživatele v tomto případě trvá. Cena Pauzy bude účtována dle Ceníku. Uživatel je povinen po ukončení Pauzy pokračovat v Jízdě a Jízdu ukončit vrácením Kola na Stanoviště. Kolo v Pauze nesmí Uživatel zanechat mimo místa určená pro parkování jízdních kol a Kolo nesmí bránit provozu na ulici.

4.7 Nevykazuje-li Kolo žádný pohyb po dobu delší než 15 minut, aniž by byla řádně aktivována Pauza dle těchto VOP, je Poskytovatel oprávněn Jízdu automaticky ukončit. V takovém případě se jedná o ukončení Podnájmu Kola. Pokud se v době automatického ukončení Kolo nachází mimo Stanoviště, nebo na plně obsazeném Stanovišti, jedná se o porušení těchto VOP a Poskytovatel je oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši stanovené pro příslušné porušení v Ceníku.

4.8 Uživatel se zavazuje ukončit Podnájem Kola na dostupném Stanovišti. Ukončení Podnájmu mimo určená Stanoviště není možné. Pokud Uživatel není v dostatečné vzdálenosti od Stanoviště, je o nemožnosti ukončit Podnájem informován na displeji Kola a v Aplikaci.

4.9 Uživatel se zavazuje umisťovat Kolo vždy tak, aby nepřekáželo v pohybu chodcům, cyklistům, jakékoli dopravě na pozemních komunikacích či provozování podnikatelských aktivit třetích osob, popř. bylo umístěno na veřejném prostranství nebo na veřejně dostupném místě, které je vhodné pro parkování jízdních kol, nebo je pro parkování Kol přímo určené.

W pmdp.cz/bike
T +420 371 655 610
E bike@pmdp.cz

Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.
Denisovo nábřeží 920/12
301 00 Plzeň - Východní Předměstí

4.10 Je zakázáno ukončit Podnájem nebo zaparkovat Kolo:

- mimo vymezené území pro službu Bikesharing,
- uvnitř budovy, na neveřejném prostranství nebo na soukromém pozemku,
- před vjezd a výjezd ze soukromého pozemku,
- před nouzový východ nebo nouzové přístupové cesty,
- ve vozovce, v bezprostřední blízkosti řeky nebo vodní plochy,
- na parkovišti pro motorová vozidla, pokud stání není přímo určeno pro Kola.

Bude-li Kolo zanecháno mimo území Bikesharingu nebo na neveřejně přístupném místě, jedná se o porušení těchto VOP a Poskytovatel je oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši stanovené pro příslušné porušení v Ceníku.

4.11 Uživatel se zavazuje nezamykat Kolo jakýmkoliv jiným zámkem či zařízením a znemožnit tak Podnájem dalšímu Uživateli.

5 CENA ZA UŽÍVÁNÍ

5.1 Služby Bikesharingu jsou zpoplatněny dle aktuálního Ceníku.

5.2 Cena za službu je hrazena pouze bankovní kartou Uživatele. V případě Aplikace, z přidané bankovní karty v Aplikaci. V případě Tap & Ride, z přiložené bankovní karty k terminálu na Kole. Z takto použité bankovní karty se mohou automaticky strhávat veškeré platby za využití služby a smluvní pokuty za porušení VOP (dle aktuálního Ceníku) nebo dluhů, dokud nedojde k jejich vyrovnání. Bez bankovní karty s dostatečným obnosem pro Jízdu a povolenými off-line platbami nelze službu využívat. Pro verifikaci bankovní karty je nutné zaplatit transakci v maximální výši 1 Kč. Tato částka bude při prvním využití služby započtena na úhradu celkové ceny služby.

5.3 Cena jízdného včetně případných sankcí bude stržena z bankovní karty Uživatele po dokončení Jízdy, tedy po skončení Podnájmu; faktura (daňový doklad) bude pro zaregistrované Uživatele k dispozici ke stažení v Aplikaci, pro Uživatele v režimu Tap & Ride na webu PMDP při zadání čísla bankovní karty Uživatele.

6 FUNKCE KOLA A ODPOVĚDNOSTI

6.1 Všechna Kola jsou elektrická. Nejedou sama, jedná se pouze o elektrickou přípomoc při šlapání. Stupeň přípomoci si Uživatel může nastavit v Aplikaci, jinak je automaticky nastavena na stupeň 5 (nejvyšší).

6.2 Všechna Kola jsou vybavena jednotkou GPS a jsou nonstop sledována.

6.3 Kola mají baterii, stav baterie může Uživatel sledovat v Aplikaci na displeji Kola jako aktuální dojezd v kilometrech. Nelze si vypůjčit vybité Kolo (takové Kolo bude pro Uživatele nedostupné).

6.4 Kola jsou zabezpečena proti odcizení. Pokud dojde k manipulaci mimo Podnájem, Kolo samo brzdí a vydává zvukovou signalizaci. Poskytovatel je o této skutečnosti automaticky informován a může si v takovém případě vyžádat součinnost s Policií ČR.

W pmdp.cz/bike
T +420 371 655 610
E bike@pmdp.cz

Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.
Denisovo nábřeží 920/12
301 00 Plzeň - Východní Předměstí

6.5 Kola jsou vybavena automatickými světly – zapnou se při odemknutí Kola a při ukončení Podnájmu se zase vypnou (přední bílé, zadní červené).

6.6 Výšku sedla Kola si Uživatel nastaví tak, aby mohl bezpečně ovládat Kolo.

6.7 Kolo má všechny bezpečnostní certifikace (vč. certifikace baterií) reflexní prvky a zvonek.

6.8 Uživatel může jakýkoli problém s Kolem nahlásit přes infolinku, e-mail, web nebo v Aplikaci.

6.9 Poskytovatel zajistí, že v rámci Bikesharingu budou provozována Kola způsobilá k jízdě, tedy odpovídá za závady na Kolech, které mu byly nahlášeny a nebyly řádně a včas odstraněny. V případě, že je ze strany Uživatele či jakékoliv třetí osoby užíváno Kolo, které je zjevně poškozeno, či jakkoliv omezena jeho funkčnost, Poskytovatel ani Dodavatel neodpovídá za jakékoliv škody, způsobené užíváním takového Kola.

6.10 Za zničení, ztrátu, poškození a znehodnocení Kola nad rámec běžného opotřebení nebo jeho vybavení odpovídá Uživatel bez ohledu na míru jeho skutečného zavinění. Uživatel je plně odpovědný za vzniklé škody v důsledku nedodržení pravidel pro bezpečné ukončení Podnájmu popsaných výše v kapitole 4, těchto VOP.

6.11 V případě, že Uživatel způsobí PMDP nebo Dodavateli jakožto majiteli Kola jakoukoliv škodu z důvodu počínání v rozporu s jeho povinnostmi dle těchto VOP nebo v rozporu s účelem předmětu Podnájmu včetně odcizení Kola z důvodu počínání v rozporu s těmito VOP, je Uživatel povinen nahradit Poskytovateli a/nebo Dodavateli škodu tímto jednáním v příčinné souvislosti s ním způsobenou, zejména pak náklady nutné na opravu Kola či jeho úplnou náhradu. Náhrada škody může v takovém případě dosahovat až 80.000 Kč vč. DPH.

6.12 Poskytovatel ani Dodavatel neodpovídá za škody na předmětech, které byly přepravovány během Podnájmu na Kolech, a to buď pomocí koše na Kole, nebo držáku. Užívání Kol k přepravě věcí je činěno Uživatelem na jeho vlastní nebezpečí a odpovědnost.

6.13 Používání služeb Bikesharingu probíhá na vlastní riziko Uživatelů. Uživatel přebírá plnou odpovědnost za škody, které při Jízdě způsobil sám, a to po celou dobu trvání Podnájmu nebo v souvislosti s ním vč. případných poplatků a pokut.

6.14 Pokud je Kolo ukradeno během doby Podnájmu, je Uživatel povinen okamžitě hlásit krádež Kola Poskytovateli (infolinka, e-mail, Aplikace) a také oznámit tuto skutečnost Policii ČR.

6.15 Poskytovatel musí být okamžitě informován o všech nehodách Kola. Jakoukoliv mimořádnou událost je Uživatel povinen nahlásit Poskytovateli a ten rozhodne o následném postupu a řešení mimořádné události. Uživatel je povinen postupovat v souladu s pokyny Poskytovatele.

7 OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

7.1 Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli škodu způsobenou Uživateli či jiné osobě v případě nemožnosti dočasně či trvale užívat vybrané Kolo, jakož

W pmdp.cz/bike
T +420 371 655 610
E bike@pmdp.cz

Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.
Denisovo nábřeží 920/12
301 00 Plzeň - Východní Předměstí

i škodu způsobenou neuskutečněním zamýšlené Jízdy z důvodu nedostupnosti Kola nebo nedosažením cíle uskutečněné Jízdy z důvodu poruchy na podnajatém Kole.

7.2 PMDP neodpovídají za žádné škody vzniklé v souvislosti s jakýmikoliv náležitě ohlášenými nebo plánovanými odstávkami Aplikace nebo její části. Odstávky ohlášené v dostatečném časovém předstihu prostřednictvím webové stránky nebo jiným prokazatelným a vhodným způsobem jsou považovány za náležité ohlášené. PMDP neodpovídají za chyby vzniklé při provozu Aplikace způsobené třetími stranami, jako např. operátorem mobilních, datových nebo internetových služeb.

7.3 Domnívá-li se Uživatel, že Poskytovatel nedodržel jakoukoliv svou povinnost (ať už vyplývající z právních předpisů či těchto VOP), nebo pokud nesouhlasí s konkrétním postupem Poskytovatele, případně s vystupováním a jednáním jejich zaměstnanců či spolupracujících osob, může uplatnit reklamaci. Reklamaci může společnosti PMDP doručit prostřednictvím e-mailu, nebo přes reklamační webový formulář.

7.4 Podání reklamace je Uživatel povinen učinit bez zbytečného odkladu, aby ji bylo možné co nejrychleji a korektně vyřídit. Poskytovatel doporučuje jakoukoliv reklamaci podložit fotografií Kola.

7.5 Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě 30 dnů ode dne přijetí reklamace. Během zpracování reklamace může společnost PMDP Uživatele požádat o doplnění nebo upřesnění potřebných informací. Doba, po kterou bude Uživatel doplňovat údaje a potřebné informace, se do 30denní lhůty určené pro vyřízení reklamace nezapočítává. Výsledek reklamace oznámí PMDP Uživateli e-mailem.

8 ŘEŠENÍ SPORŮ

8.1 Spory vzniklé mezi Poskytovatelem a Uživatelem řeší příslušné obecné soudy dle zákona o občanském soudním řízení. Poskytovatel bude přednostně usilovat o mimosoudní řešení sporů se zákazníkem. Poskytovatel informuje zákazníka (Uživatele) jakožto spotřebitele, že subjektem příslušným k mimosoudnímu řešení v případě spotřebitelských sporů ze smluv o poskytování služeb, případně subjektem k vyřizování stížností, je Česká obchodní inspekce, IČ: 000 20 869, se sídlem Gorazdova 1969/24, Nové Město, 12000 Praha 2, zřízená zákonem č. 64/1986 Sb. o České obchodní inspekci, internetová adresa: https://www.coi.cz/ na kterou se zákazník může obrátit přes e-podatelnu na webových stránkách Česká obchodní inspekce. Bližší informace o mimosoudním řešení sporů jsou k dispozici na stránkách https://www.coi.cz/informace-o-adr/.

9 ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Správce osobních údajů

Správcem osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále jen „GDPR“) je PMDP (dále jen „Správce“); bližší informace k GDPR: https://www.pmdp.cz/cz/gdpr/

Správce zpracovává osobní údaje primárně ve vztahu k Uživatelům, kteří využívají službu Bikesharingu prostřednictvím Aplikace. Při využití služby bez registrace (Tap & Ride) Správce nezřizuje databázi Uživatelů a nezpracovává identifikační údaje Uživatele; Správce od poskytovatele platebních služeb obdrží a dále eviduje pouze transakční metadata nezbytná k

W pmdp.cz/bike
T +420 371 655 610
E bike@pmdp.cz

Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.
Denisovo nábřeží 920/12
301 00 Plzeň - Východní Předměstí

provedení platby, spárování platby s Podnájmem Kola a evidenci úhrady a k poskytnutí zákaznické podpory (např. částka, měna, datum a čas, identifikátor transakce, identifikátor Kola/Podnájmu a maskované údaje o bankovní kartě v rozsahu prvních 6 a posledních 4 číslic karty).

Kategorie osobních údajů (typicky u Uživatele v Aplikaci)

Správce může v souvislosti s poskytováním služby prostřednictvím Aplikace zpracovávat zejména tyto kategorie údajů:

a) Identifikační a kontaktní údaje: jméno a příjmení, e-mail, telefon, uživatelský identifikátor v Aplikaci.

b) Údaje o účtu/oprávněnosti slevy: informace o tom, zda má Uživatel nárok na Jízdu zdarma a historie uplatnění slevy; ověření nároku na Jízdu zdarma probíhá jednorázově při uplatnění slevy.

c) Údaje o využívání služby: údaje o Jízdách (čas zahájení/ukončení, doba trvání, cena), identifikace Kola, místo vyzvednutí/vrácení, technické záznamy související s odemčením/uzamčením Kola a řešením incidentů.

d) Platební a fakturační údaje: údaje o platbě (částka, variabilní identifikátor platby, datum), případně fakturační údaje.

e) Komunikační údaje: obsah komunikace se zákaznickou podporou (infolinkou, e-maily), údaje nezbytné k vyřízení reklamace či jiné žádosti.

Účely zpracování a právní základy

Správce zpracovává osobní údaje pro tyto účely:

a) Uzavření a plnění smlouvy o poskytnutí služby Bikesharingu – Podnájmu dle těchto VOP.

b) Poskytnutí a administrace Jízd zdarma pro uživatele Aplikace.

c) Vyřízení plateb, vystavení a evidence daňových dokladů, účetní a daňová evidence.

d) Vyřizování reklamací, stížností, dotazů a provozních incidentů.

e) Ochrana práv Správce, obrana a uplatňování právních nároků a prevence zneužití služby.

Právním základem zpracování je zejména:

a) Plnění smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR.

b) Splnění právní povinnosti podle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (zejména povinnosti v oblasti účetnictví a daní).

c) Oprávněný zájem podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR (zejména ochrana právních nároků, prevence podvodů a zneužití služby, zajištění bezpečnosti a provozní stability).

Správce nevyužívá osobní údaje k přímému marketingu.

W pmdp.cz/bike
T +420 371 655 610
E bike@pmdp.cz

Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.
Denisovo nábřeží 920/12
301 00 Plzeň - Východní Předměstí

Příjemci osobních údajů

Osobní údaje mohou být zpřístupněny těmto kategoriím příjemců:

a) Poskytovatelé platebních služeb a zpracovatelé plateb (v rozsahu nezbytném k provedení platby a řešení reklamací plateb).

b) Poskytovatelé IT, cloudových služeb, hostingu, provozu Aplikace, servisních a bezpečnostních služeb.

c) Poskytovatelé zákaznické podpory (infolinka), pokud jsou využíváni.

d) Účetní, daňoví a právní poradci Správce (v rozsahu nezbytném pro splnění povinností a ochranu práv Správce).

e) Orgány veřejné moci, pokud to vyžaduje právní předpis nebo je to nezbytné pro ochranu práv Správce.

Pokud Správce využívá zpracovatele, činí tak na základě smlouvy o zpracování osobních údajů.

Doba uložení

Osobní údaje Správce uchovává pouze po dobu nezbytnou pro naplnění účelů zpracování. Údaje související s účetními a daňovými doklady Správce uchovává po dobu stanovenou právními předpisy. Údaje o využívání služby a související technické záznamy Správce uchovává po dobu trvání smluvního vztahu a následně po dobu nezbytnou k ochraně právních nároků.

Po uplynutí příslušných dob jsou osobní údaje vymazány, anonymizovány nebo je jejich zpracování omezeno, pokud právní předpis vyžaduje další uchování.

Poskytnutí osobních údajů

Poskytnutí osobních údajů je smluvním požadavkem v rozsahu nezbytném pro využívání služby Bikesharing prostřednictvím Aplikace a pro poskytnutí Jízdy zdarma; bez poskytnutí těchto údajů nemusí být možné službu v Aplikaci poskytnout.

Při využití služby Bikesharingu bez registrace Uživatel osobní údaje Správci zpravidla neposkytuje; pro provedení platby je však nezbytné, aby Uživatel poskytl údaje své bankovní karty poskytovateli platebních služeb.

Bližší podmínky týkající se informací určených pro Uživatele v souvislosti se zpracováváním osobních údajů jsou uvedeny v zásadách ochrany osobních údajů (Informace o zpracování osobních údajů a poučení o právech souvisejících s ochranou osobních údajů), které jsou uveřejněny na: www.pmdp.cz v sekci Povinně zveřejňované informace/Ochrana osobních údajů.

W pmdp.cz/bike
T +420 371 655 610
E bike@pmdp.cz

Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.
Denisovo nábřeží 920/12
301 00 Plzeň - Východní Předměstí

10 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

10.1 Tyto VOP a smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména ust. § 1746 odst. 2 a § 2321 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Ustanovení VOP odchylná od zákona, mají přednost před dispozitivními ustanoveními zákona.

10.2 Je-li některé ustanovení těchto VOP 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 dotknutá platnost ostatních ustanovení.

10.3 V souladu s ustanovením § 1752 občanského zákoníku je Poskytovatel oprávněn tyto VOP, jakož i Ceník, jednostranně změnit. Změna VOP bude Uživateli oznámena elektronicky, resp. zveřejněním na internetové adrese www.pmdp.cz/bike, vždy nejpozději 1 měsíc před účinností změny VOP. Aktuální Ceník je vždy zveřejněn na internetové adrese Poskytovatele a v Aplikaci.

10.4 Právní vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem při Podnájmu se řídí vždy všeobecnými obchodními podmínkami platnými v době zahájení Podnájmu, tedy odemknutí Kola. To samé platí pro platnost Ceníku.

10.5 Tyto VOP jsou platné a účinné od 01.09.2026.

W pmdp.cz/bike
T +420 371 655 610
E bike@pmdp.cz

Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.
Denisovo nábřeží 920/12
301 00 Plzeň - Východní Předměstí