

Uvjeti korištenja usluge Smartica

1. Pojmovnik Usluge

1.1. **Digitalna putna karta** je elektronička potvrda za pravo korištenja usluge javnog prijevoza određenog Prijevoznog operatora u sustavu Usluge, koja se generira kroz aplikaciju Korisnika i koja ima svoje vremensko i/ili zonsko odnosno linijsko ograničeno trajanje definirano od strane Prijevoznog operatora.

1.2. **Moje karte** predstavlja izbornik unutar mobilne aplikacije kao skup svih digitalnih putnih karata provedenih kroz sustav.

1.3. **Aktivne karte** predstavljaju sve digitalne putne karte koje su kupljene i aktivirane na za to određenim uređajima u vozilu javnog prijevoza (tzv. Aktivatori/Validatori). Aktivna karta znači da je karta u tom trenutku aktivna za odabranu vožnju u tijeku.

1.4. **Neaktivirane karte** predstavljaju sve digitalne putne karte koje su kupljene no nisu aktivirane. Takve karte imaju određeni rok u kojem se moraju iskoristiti odnosno aktivirati te je isti definiran od strane pojedinog Prijevoznog operatora.

1.5. **Istekle karte** predstavljaju sve digitalne putne karte koje su kupljene, aktivirane i za koje je prošao istek valjanosti.

1.6. **Korisnik** je kupac digitalne putne karte, korisnik Mobilne aplikacije Smartica te korisnik usluge javnog prijevoza pojedinog Prijevoznog operatora u sustavu Usluge.

1.7. **Mobilna aplikacija Smartica** je aplikacija na pametnom mobilnom uređaju Korisnika za iOS ili Android operativne sustave koja omogućuje korištenje Usluge.

1.8. **Smartica** (u daljnjem tekstu ujedno i: Usluga) je usluga koja korisnicima mobilnih operatora omogućava korištenje mobilne aplikacije za kupovinu, izdavanje, aktivaciju, presjedanje i validaciju digitalnih putnih karata i informiranje o stanju usluga prijevoznog operatora koji je u sustavu Usluge.

1.9. **Kupnja** je proces kupovine digitalne putne karte za uslugu javnog prijevoza definiranog Prijevoznog operatora u sustavu Usluge. U sustavu je omogućena kupovina digitalne putne karte putem SMS kanala korisnicima sljedećih operatora mobilnih elektroničkih komunikacijskih usluga:

- VIPnet postpaid i prepaid korisnici
- Tomato postpaid i prepaid korisnici
- T-mobile postpaid i prepaid korisnici
- Simpa prepaid korisnici
- Bonbon postpaid i prepaid korisnici
- Tele 2 postpaid i prepaid korisnici

Također kupovina digitalne putne karte je moguća kreditnom/debitnom karticom, a za to je potrebna važeća kreditna ili debitna kartica (Mastercard, VISA, Diners, American Express).

1.10. **Izdavanje** je proces Izdavanja digitalne putne karte unutar Mobilne aplikacije Smartica Korisnika.

1.11. **Aktivacija** (prva prijava) je proces aktiviranja izdane digitalne putne karte unutar vozila Prijevoznog operatora na način da se kupljena i izdana karta aktivira približavanjem mobilnog uređaja uređajima (Aktivator/Validator) smještenom na za to definiranim pozicijama unutar vozila Prijevoznog operatora.

1.12. **Presjedanje** je proces ponovne prijave odnosno re-validacije aktivne digitalne putne karte prilikom presjedanja u drugo vozilo Prijevoznog operatora odnosno proces prepoznavanja Korisnika s aktivnom digitalnom putnom kartom prilikom presjedanja u drugo vozilo.

1.13. **Validacija** (kontrola) je proces kontrole odnosno provjere validnosti digitalne putne karte od strane kontrolora Prijevoznog operatora.

1.14. **Aktivator/validator** je uređaj/aktivacijska točka na definiranim pozicijama unutar vozila Prijevoznog operatora koja omogućava aktivaciju i prijavu digitalne putne karte od strane Korisnika odnosno blokiranje i aktiviranje uređaja od strane Kontrolora prilikom procesa validacije karata.

1.15. **Mobilna kontrolorska aplikacija** je aplikacija na mobilnom uređaju kontrolora odnosno s funkcionalnostima Validacije odnosno kontrole ispravnosti kupljene digitalne putne karte, blokiranja aktivacijskih uređaja (aktivatora/validatora) u vozilima za vrijeme procesa Validacije te primjene drugih principa prevencije prijevare.

2. Osnovne informacije o usluzi Smartica

2.1. Smartica je usluga koja korisnicima usluga mobilnih operatora omogućava korištenje mobilne aplikacije za kupovinu, izdavanje, aktivaciju, presjedanje i validaciju digitalnih putnih karata i informiranje o stanju usluga Prijevoznog operatora koji je u sustavu Usluge.

2.2. Pružatelj Usluge je VIPnet d.o.o. (u daljnjem tekstu: Pružatelj usluge). VIPnet za potrebe razvoja i podrške Usluge surađuje s partnerima.

Lista partnera dostupna je na: <http://www.vipnet.hr/smartica/partneri>

2.3. Prijevozni operatori koji su u sustavu Usluge vidljivi su u Mobilnoj aplikaciji Smartica prilikom odabira grada za koji se kupuje digitalna putna karta. Ako Prijevozni operator nije u sustavu Usluge, nije moguća kupovina digitalne putne karte za njega. Ako pojedini Prijevozni operator iz bilo kojeg razloga izađe iz sustava Usluge, isti će obavijestiti svoje korisnike o ukidanju usluge shodno zakonskim obavezama istoga.

2.4. Usluga obuhvaća Mobilnu aplikaciju Smartica za korisnika, Mobilnu kontrolorsku aplikaciju za Prijevoznog operatora te pripadajući pozadinski sustav za Prijevoznog operatora.

2.5. Korištenje Usluge za Korisnika moguće je jedino putem Mobilne aplikacije Smartica dostupne na trgovinama aplikacija (Google Play ili Apple Store). Mobilna aplikacija Smartica je besplatna za preuzimanje za potrebe korištenja Usluge te se ne smije koristiti u druge svrhe.

Za uspješno i nesmetano korištenje Usluge, Korisnik mora ispunjavati sljedeće preduvjete:

- posjedovanje ispravnog pametnog telefona s minimalnim verzijama operativnog sustava za Android verzija 5, za iOS verzija 9 te Bluetooth minimalne verzije 4,
- instalirana mobilna aplikacija Smartica na pametnom uređaju putem trgovine aplikacija (Google Play/Apple Store) gore spomenutih karakteristika te prihvaćanje Uvjeta korištenja i Pravila o privatnosti,
- korisnik treba imati ugovorni odnos za temeljnu telekomunikacijsku uslugu kroz prepaid ili postpaid model s jednim od operatora mobilnih elektroničkih komunikacijskih usluga na uređaju gore spomenutih karakteristika, na kojem je instalirana Mobilna aplikacija Smartica,
- pristup Internetu minimalno tijekom procesa kupnje digitalne putne karte, akcija Aktivacije, Presjedanja i Validacije s raspoloživim podatkovnim prometom od minimalno 100 kB po aktivnosti,
- razina napunjenosti baterije na mobilnom uređaju gore spomenutih karakteristika od najmanje 10% na početku korištenja odnosno aktivnosti s kupnjom digitalne putne karte,
- omogućene dozvole na mobilnom uređaju gore spomenutih karakteristika za korištenje Usluge (uključen Bluetooth, data promet, lokacija, SMS,...).

2.6. Usluga se nadovezuje na postojeće usluge naplate preko SMS kanala. Za naplatu SMS kanalima postoje posebni uvjeti korištenja koji su navedeni na internetskim stranicama operatora usluga mobilne telefonije s kojim je korisnik u ugovornom odnosu (u daljnjem tekstu: Matični operator).

2.7. Također, Usluga se nadovezuje na funkcionalnost plaćanja digitalne putne karte putem kartice. Pri plaćanju debitnom odnosno kreditnom karticom za Uslugu koristi se Corvus Pay - napredni sustav za siguran prihvrat platnih kartica putem interneta. Za naplatu putem tog kanala primjenjuju se posebni uvjeti korištenja koji su navedeni na internetskim stranicama www.smartica.hr

2.8. Korisnik putem Usluge kupuje digitalnu putnu kartu koja se sastoji od zaštićenog koda koji se sprema na mobitel Korisnika i vezan je uz jedinstveni ID instalirane aplikacije. Kod se ne može prenositi s mobitela na mobitel niti se može prosljeđivati drugoj osobi.

2.9. Korisnik je dužan voditi računa o tome koju digitalnu putnu kartu kupuje i za kojeg Prijevoznog operatora, budući da nije moguća promjena, zamjena ili vraćanje već kupljene digitalne putne karte.

2.10. Usluga je dostupna svim korisnicima operatora mobilne telefonije koji su uključeni u sustav Usluge i koji imaju aktiviranu Uslugu kod Matičnog operatora.

2.11. Usluga je dostupna inozemnim korisnicima mobilne telefonije i to za uslugu Prijevoznih operatora koji su uključeni u sustav Usluge te isključivo za korištenje Usluge na način da mogu kupiti digitalne putne karte koristeći platnu metodu putem kartice.

2.12. Korisnik je suglasan da se jedinstveni ID instalirane Mobilne aplikacije Smartica koristi u svrhu povezivanja korisničke Mobilne aplikacije Smartica sa podacima u centralnom sustavu Pružatelja usluge za potrebe rješenja Smartica. Isti se koristi za potrebe izrade sigurnosne pohrane kopija digitalnih putnih

karata kao i korištenje obavještajnih kanala na mobilnom uređaju (*eng. Notifications*) za obavijesti Prijevoznog operatora prema Korisniku (u daljnjem tekstu: Obavijesti).

2.13. Korisnik je suglasan s time da u sklopu korištenja Usluge, u slučajevima neprimjerenog korištenja (npr. pokušaja prijave), Pružatelj usluge u suradnji s Prijevoznim operatorom ima pravo ograničiti Uslugu takvom Korisniku.

2.14. Korisnik je dužan čuvati svoj mobilni uređaj te onemogućiti korištenje mobilnog uređaja trećim osobama, a sve kako bi se zaštitio od njihovog neovlaštenog korištenja, odnosno neovlaštenog korištenja Usluge.

2.15. Korisnik je dužan pristupati Usluzi u dobroj namjeri bez da se narušava integritet sustava (sigurnosno, prijave, namjerno rušenje i slično) te daje suglasnost da Pružatelj usluge može u bilo kojem trenutku isključiti Korisnika od korištenja Usluge i izvršiti potrebne mjere zaštite Usluge koje mogu uključivati i prijave nadležnim tijelima Republike Hrvatske za takve radnje.

2.16. Pružatelj usluge ili Vlasnici Usluge ne preuzimaju odgovornost u slučaju neovlaštenog korištenja mobilnog uređaja Korisnika te bilo kakve štete nastale eventualnim neovlaštenim korištenjem Usluge.

2.17. Usluga sadržava servis kroz koji će se Korisnika obavještavati o novim funkcionalnostima tj. promjenama statusa pojedinih dijelova sustava. Korisnik daje dozvolu za korištenje u Mobilnoj aplikaciji Smartica kao i mogućnost direktnog komunikacijskog pristupa (aplikacijske notifikacije) od strane Pružatelja Usluge s ciljem i samo u svrhu poboljšanja Usluge i osiguranja kvalitete korištenja ove Usluge.

2.18. Usluga sadržava servis kroz koji će se korisnika obavještavati o promjenama statusa Usluge odnosno službenim obavijestima od strane Prijevoznog operatora (npr. promjene u voznom redu, promjene vozne linije uslijed radova i sl.). Korisnik daje dozvolu za korištenje Obavijesti u mobilnoj aplikaciji od strane Prijevoznog operatora s ciljem i samo u svrhu službenih obavijesti vezanih uz ovu Uslugu.

2.19. Za što bolje iskustvo Korisnika Pružatelj usluge preporučuje da Korisnik ima omogućene notifikacijske mehanizme za Mobilnu aplikaciju Smartica.

2.20. Svaka kupljena digitalna putna karta određenog Prijevoznog operatora u sustavu Usluge podliježe uvjetima korištenja istog. (npr. trajanje karte, cijena, lokacija korištenja) definiranim od strane samoga Prijevoznog operatora za ovu uslugu.

2.21. Elementi u izborniku Mobilne aplikacije Smartica te lista dostupnih servisa razlikuju se ovisno o definiranim servisima za ovu Uslugu po pojedinom odabranom Prijevoznom operatoru koji je uključen u Uslugu (npr. vozni red, najava dolaska vozila,...).

2.22. Usluga nije dostupna za korištenje korisnicima onih Prijevoznih operatora koji se ne nalaze u sustavu ove Usluge. Na samom korisniku je da provjeri nalazi li se željeni Prijevozni operator u sustavu Usluge.

2.23. Preporuka Korisniku je da koristi mehanizme zaštite od neovlaštenog pristupa koji postoje na mobitelu ovisno o modelu i proizvođaču, u slučaju otuđenja ili gubitka mobilnog uređaja te u slučaju promjene vlasnika mobilnog uređaja ili trajnog nekorištenja.

2.24. Mobilna aplikacija Smartica će koristiti lokaciju Korisnika samo za pozicioniranje prilikom pokretanja Mobilne aplikacije Smartica za potrebe detekcije najbližeg Prijevoznog operatora tj. mjesta u kojem je Usluga dostupna. Lokacija se ne koristi ni u koje druge svrhe te se informacija o istoj ne prosljeđuje prema trećim stranama i ne pamti se na centralnim sustavima.

2.25. Korisnik je suglasan i prihvaća da se prilikom korištenja Usluge pamti svaka kupovina, svako Izdavanje, svaka Aktivacija i Presjedanje te Validacija digitalne putne karte te se podaci o tome koriste u svrhe pružanja cjelovite usluge, unapređenja Usluge kao i izrade izvještaja za potrebe Prijevoznog operatora i za krajnji cilj unapređenja stvarne Usluge prijevoza na zadovoljstvo svih Korisnika.

2.26. Prilikom korištenja Usluge potrebno je imati pristup internetu (Wi-Fi, mobilni Internet), pristup SMS-u te uključen Bluetooth.

2.27. Za kupovinu digitalne putne karte putem SMS platne metode, potrebno je zadovoljiti uvjete korištenja mPlati usluge koji su definirani ovdje: www.mplati.hr

2.28. Za kupovinu digitalne putne karte putem platne metode kartica, potrebno je zadovoljiti uvjete korištenja Corvus Pay usluge koji su definirani ovdje: www.smartica.hr

3. Korištenje Usluge

3.1. Korištenje Usluge moguće je na mobilnim uređajima gore spomenutih karakteristika i ispunjenih preduvjeta za njezin nesmetan rad definiranih članku 2, stavak 2.5. ovih Uvjeta. Mobilna aplikacija Smartica je razvijena za rad sa originalnim verzijama operativnog sustava te Pružatelj ili Vlasnici usluge nisu dužni i ne vrše prilagodbu aplikacije za modificirane verzije operacijskih sustava.

3.2. Ako Mobilna aplikacija Smartica ne radi na određenom mobilnom uređaju za koji je prema inicijalnim zahtjevima ustanovljeno da bi trebala, Pružatelj usluge će u najboljoj namjeri pokušati omogućiti rad u nekoj od narednih verzija Mobilne aplikacije Smartica, a do tada se smatra da Usluga Korisniku nije dostupna zbog tehničkih razloga i Korisnik je suglasan s time da Uslugu ne može koristiti.

3.3. Korištenje Usluge započinje pokretanjem Mobilne aplikacije Smartica i prihvaćanjem ovih Uvjeta korištenja i Pravila o privatnosti.

3.4. Korisnik je dužan prihvatiti ove Uvjete korištenja i Pravila o privatnosti prilikom pokretanja Mobilne aplikacije Smartica, jer u protivnom neće moći nastaviti s korištenjem Usluge.

3.5. Za nesmetan i pravilan rad Usluge, Korisnik treba odobriti dozvole koje će Mobilna aplikacija Smartica tražiti prilikom prvog pokretanja aplikacije, u protivnom je nemoguće nastaviti s ispravnim korištenjem Usluge.

3.6. Podaci i usluge kojima Korisnik pristupa koristeći Uslugu možda neće biti dostupni u svakom trenutku. Korisnik neće smatrati Pružatelja usluge odgovornim za bilo kakve greške u radu Usluge ili eventualnog kašnjenja u prijenosu podataka. U najboljoj mjeri, Pružatelj usluge će učiniti sve što je u njegovoj moći

kako bi omogućio maksimalno dostupan rad Usluge. Također, Pružatelj usluge će obavijestiti Korisnika o planiranim procesima te nedostupnosti Usluge na kraće vrijeme sa svrhom poboljšanja kvalitete iste.

3.7. Pružatelj usluge nije odgovoran za eventualnu štetu koju Korisnik pretrpi u slučaju korištenja nezaštićene bežične Wi-Fi mreže. Isto tako Pružatelj usluge nije odgovoran (ako to nije definirano drugačije) za Wi-Fi prijenosne pristupne točke te kvalitetu usluge iste.

3.8. Pružatelj usluge nije odgovoran za slučajeve kada baterija mobilnog uređaja (na kojem Korisnik koristi Uslugu) nije u mogućnosti osigurati normalan rad Mobilne aplikacije Smartica. Pružatelj usluge je u najboljoj namjeri omogućio obavijest Korisniku o stanju njegove baterije ukoliko ista ima popunjenost kapaciteta manju ili jednaku 10%. Na Korisniku je odgovornost da osigura dostupnost rada mobilnog uređaja.

3.9. Korisnik je dužan osigurati dostupnost rada mobilnog uređaja te neometani rad Usluge prilikom kontrole od strane Prijevoznog operatora i procesa Validacije digitalne putne karte. U protivnome će se smatrati da Korisnik ne posjeduje valjanu putnu kartu te time podliježe općim uvjetima poslovanja Prijevoznog operatora u sustavu Usluge.

3.10. U slučaju nadogradnje Mobilne aplikacije Smartica na mobilnom uređaju Korisnika, pozadinski sustav će sa centralnog sustava povući kopiju stanja digitalnih putnih karata Korisnika. Digitalne putne karte se ne vežu uz osobu ili pretplatnički broj, već uz jedinstveni ID Mobilne aplikacije Smartica na mobilnom uređaju Korisnika.

3.11. U slučaju deinstalacije i reinstalacije Mobilne aplikacije Smartica s mobilnog uređaja Korisnika, sve neiskorištene karte kao i sva povijest kupovine ostati će nedostupne korisniku. Prihvaćanjem ovih uvjeta, Korisnik prihvaća da u slučaju namjerne ili nenamjerne deinstalacije aplikacije gubi pristup svim kupljenim, a neaktiviranim kartama i da neće tražiti naknadu za neiskorištene karte.

Digitalne putne karte se ne vežu uz osobu ili pretplatnički broj, već uz jedinstveni ID Mobilne aplikacije Smartica na mobilnom uređaju Korisnika.

Prilikom nadogradnje operacijskog sustava (iOS / Android), aplikacijski ID, koji se koristi za potrebe povezivanja Korisnika sa centralnim sustavom Smartica, ostati će nepromijenjen te će pristup kartama u sustavu („aktivne karte“, „neaktivirane karte“ i „istekle karte“) ostati dostupan Korisniku.

Preporuka Korisniku je da prije planiranog brisanja Mobilne aplikacije Smartica, iskoristi odnosno aktivira sve kupljene no neaktivirane digitalne putne karte kao i prilikom nadogradnje verzije operacijskog sustava mobilnog telefona.

3.12. Digitalne putne karte se ne vežu uz osobu ili pretplatnički broj, već uz jedinstveni ID Mobilne aplikacije Smartica na mobilnom uređaju Korisnika, slijedom čega je iste nemoguće prenijeti s jednog mobilnog uređaja na drugi.

3.13. Kupljene no neaktivirane digitalne putne karte moguće je koristiti samo kroz Mobilnu aplikaciju Smartica putem koje je ista kupljena.

3.14. Preporuka Korisniku je da sve svoje kupljene no neaktivirane karte, aktivira u određenom periodu ili shodno definiranim uvjetima i rokovima iskoristivosti karata pojedinog Prijevoznog operatora u sustavu Usluge (ukoliko takvi postoje).

3.15. Korisnik je u mogućnosti prijaviti poteškoće u radu Usluge kao i poslati svoje komentare na kvalitetu Usluge putem predefiniiranog obrasca prijave problema unutar Mobilne aplikacije Smartica ili putem web obrasca na korporativnim Internet stranicama Pružatelja usluge.

3.16. Ukoliko je Usluga Smartica nedostupna, odnosno Korisnik nije u mogućnosti odraditi Kupovinu i Aktivaciju digitalne putne karte, Korisnik je obavezan osigurati validnu putnu kartu drugim dostupnim prodajnim kanalom Prijevoznika.

4. Naplata Usluge

4.1. Mobilna aplikacija Smartica besplatna je za preuzimanje sa trgovine aplikacijama (Google Play ili Apple Store).

4.2. Prilikom preuzimanje Mobilne aplikacije Smartica (download) sa trgovine aplikacijama (Google Play ili Apple Store), naplaćuje se prijenos podataka po naknadama iz tarifnog modela Matičnog operatora za prijenos podataka (npr. u slučaju da se koristi podatkovna mreža telekom operatora) što vrijedi i za svako sljedeće ažuriranje aplikacije (update). Korisnik je dužan informirati se o takvim uslugama kod svog Matičnog operatora.

4.3. Korisnik može kupovati određene dostupne vrste digitalnih putnih karata definirane za pojedinog Prijevoznog operatora u sustavu Usluge. Prije kupovine Korisnik je dužan informirati se o vrsti i cijeni digitalne putne karte te cijeni naknade, izražene sa PDV-om.

Korisnik je dužan informirati se ukoliko postoje dodatne naknade koje su definirane za određenu vrstu digitalne putne karte, kao i dodatni troškovi koji su ovisni o Matičnom operatoru kojeg Korisnik koristi te odabranom kanalu naplate.

4.4. Kupovinom digitalne putne karte Korisnik prihvaća uvjete korištenja odabrane usluge Prijevoznog operatora. Uvjete korištenja Prijevoznog operatora za svaku pojedinu digitalnu putnu kartu nalaze se na internetskim stranicama Prijevoznog operatora koji je u sustavu Usluge.

5. Primjena ostalih uvjeta

5.1. Korisnik je suglasan da se prilikom korištenja Usluge pored ovih Uvjeta, ujedno primjenjuju i opći uvjeti poslovanja Matičnog operatora, opći uvjeti poslovanja Prijevoznog operatora koji je u sustavu Usluge, Uvjete korištenja Corvus Pay za potrebe kupnje digitalne putne karte platne metode putem kartica. Korisnik prihvatom spomenutih Uvjeta potvrđuje da je upoznat sa svim primjenjivim uvjetima i suglasan sa njima.

6. Pravo izmjene

6.1. Pružatelj usluge zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja, o čemu će Korisnici biti obaviješteni putem Mobilne aplikacije Smartica ili na drugi primjeren način.

Ovi Uvjeti korištenja primjenjuju se od 11.07.2018. godine.