Obchodní podmínky mobilní aplikace IREDO

platnost od: 1. 8. 2026

Obsah

I. Úvodní ustanovení 2
II. Základní pojmy 2
III. Druhy Uživatelských účtů 3
IV. Registrace 4
V. Ověření Osobních údajů a Zákaznického profilu, ISIC 4
VI. Kreditová peněženka 5
VII. Nákup Jízdenky a Rezervace pro jízdní kolo 5
VIII. Storno, vrácení a deaktivace 6
IX. Předání jízdenky 7
X. Ochrana osobních údajů 7
XI. Reklamace 7
XII. Závěrečná ustanovení 7

I. Úvodní ustanovení

1. Mobilní aplikace IREDO (nebo také **„MA IREDO“**) slouží zejména k vyhledávání spojení, nákupu Jízdenek, manipulaci s Kreditovou peněženkou a zobrazování Autobusů a vlaků v mapě.
2. Provozovatelem MA IREDO je společnost OREDO s.r.o. se sídlem Na Okrouhlíku 1371/30, 500 02 Hradec Králové, IČ 25981854, DIČ: CZ 25981854; společnost zapsaná v obchodním rejstříku, spisová značka C 18628 vedená u Krajského soudu v Hradci Králové (nebo také **„Společnost OREDO“** nebo **„Provozovatel“**).
3. Prostřednictvím MA IREDO jsou poskytovány služby v souladu se Smluvními přepravními podmínkami integrovaného dopravního systému IREDO (nebo také **„SPP IREDO“**) a Tarifem integrovaného dopravního systému IREDO (nebo také **„Tarif IREDO“**). Aktuální dokumenty jsou dostupné na Webu IDS IREDO a na Kontaktních místech IDS IREDO.
4. Právní vztah mezi Provozovatelem a Uživatelem vzniká instalací MA IREDO a řídí se dokumenty uvedenými v odst. 3 a právním řádem České republiky, zejména zákonem 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění.
5. Zakoupením Jízdenky nevzniká právní vztah přepravní smlouvy, tento se řídí SPP IREDO.
6. MA IREDO je distribuována Uživatelům prostřednictvím Google Play (Android verze) a App Store (iOS verze). Instalace z jiných zdrojů není povolena.

II. Základní pojmy

7. **Autobus** – spoj veřejné vnitrostátní nebo mezinárodní silniční linkové osobní dopravy nebo spoj městské hromadné dopravy.
8. **Dopravce** – fyzická nebo právnická osoba, která provádí přepravu osob a věcí pro cizí potřebu, zapojená do IDS IREDO.
9. **Integrovaný dopravní systém IREDO** (nebo také **„IDS IREDO“**) – integrovaný dopravní systém, který cestujícím umožňuje na základě jednotných tarifních a smluvních přepravních podmínek přepravu na jeden jízdní doklad autobusy a vlaky na celém území Královéhradeckého a Pardubického kraje s místním přesahem do okolních krajů.
10. **Integrovaný jízdní doklad** (nebo také **„Integrovaná jízdenka“**) – doklad umožňující cestujícím v rámci časové a Zónové platnosti využít ke svým cestám Autobusy a vlaky zapojené do IDS IREDO.
11. **ISIC** – International Student Identity Card (mezinárodní studentský průkaz).
12. **Jízdenka** – Integrovaná jízdenka relační pro jednotlivou jízdu (nebo také **„Jednotlivá jízdenka“**), Integrovaná jízdenka 24hodinová síťová (nebo také **„24hodinová síťová jízdenka“**) nebo Integrovaná jízdenka vícedenní (nebo také **„Vícedenní jízdenka“**) opravňující cestujícího (cestující), aby v rámci Zónové a časové platnosti Jízdenky uzavřel(i) jednu nebo více přepravních smluv, a to i opakovaně.
13. **Jízdné** – cena za přepravu osoby či osob (cestujícího či cestujících).
14. **Kreditová peněženka** – prostředek pro platbu elektronickými penězi v MA IREDO.
15. **Kontaktní místo IDS IREDO** (nebo také **„KM IREDO“**) – je součástí informačního centra dopravce provozovaného na základě podmínek smlouvy o veřejných službách uzavřených objednatelem (Královéhradecký nebo Pardubický kraj) a slouží k zajištění informovanosti cestujících o veřejné dopravě a činností spojených se Zákaznickými profily v MA IREDO. Seznam a adresy KM IREDO jsou uvedeny na Webu IDS IREDO.
16. **Multilístek** – Jednotlivá jízdenka pro více osob.

17. **Ochranná doba** – lhůta 60 sekund před začátkem platnosti Jízdenky. V Autobusech i vlacích se Jízdenka považuje za Platnou jízdenku již během Ochranné doby, jestliže Uživatel Jízdenku aktivoval před nástupem do vozidla.
18. **Osobní údaje** – veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (subjektu údajů), jak je tento pojem definován v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR). V rámci Obchodních podmínek Mobilní aplikace IREDO jsou Osobními údaji myšleny zejména identifikační údaje – e-mail, jméno, příjmení, datum narození, fotografie obličeje, číslo ISIC, jakož i doklady, kterými se subjekt údajů prokazuje (např. občanský průkaz, cestovní pas, průkaz o povolení k pobytu pro cizince atd.) a které jsou opatřeny fotografií držitele.
19. **Platný jízdní doklad IDS IREDO** (nebo také „**Platná jízdenka**“) – Jízdenka splňující podmínky uvedené v SPP IREDO a Tarifu IREDO.
20. **Rezervace pro jízdní kolo** – rezervační doklad zajišťující místo pro jízdní kolo v určených Autobusech, vydávaný pouze prostřednictvím MA IREDO.
21. **Uživatel** – osoba, která si stáhla MA IREDO do příslušného Zařízení.
22. **Web IDS IREDO** – iredo.info.
23. **Zákaznický profil** – potvrzená tarifní kategorie cestujícího uložená v systému MA IREDO. Nárok na Zákaznický profil se prokazuje na KM IREDO.
24. **Zařízení** – hardwarový nosič Uživatele, na kterém je nainstalovaná MA IREDO.
25. **Zásobník** – součást MA IREDO, v níž jsou dostupné neaktivované Jednotlivé a 24hodinové síťové jízdenky pro pozdější aktivaci.
26. **Zóna** – území vymezené autobusovými zastávkami, železničními zastávkami a stanicemi a zastávkami městské hromadné dopravy, rozhodné pro stanovení jízdného.

III. Druhy Uživatelských účtů

27. **Neregistrovaný Uživatel:**
    a) Používá MA IREDO bez přihlášení.
    b) Nemá k dispozici Kreditovou peněženku ani možnost stornovat Jízdenky a Rezervace pro jízdní kolo.
    c) Sortiment Jízdenek je omezen pouze na Jednotlivé a 24hodinové síťové jízdenky.
28. **Registrovaný Uživatel:**
    a) Provedl registraci pomocí e-mailové adresy a je přihlášený.
    b) Má k dispozici Kreditovou peněženku i možnost stornovat nebo vracet Jízdenky a Rezervace pro jízdní kolo.
    c) Sortiment Jízdenek je omezen na Jednotlivé a 24hodinové síťové jízdenky a Vícedenní jízdenky za plné Jízdné (Vícedenní jízdenky může nakupovat pouze Uživatel, který má vyplněné také jméno, příjmení a fotografii obličeje).
29. **Registrovaný Uživatel s ověřeným účtem:**
    a) Provedl registraci pomocí e-mailové adresy, vyplnil jméno, příjmení a datum narození a nahrál fotografii obličeje.
    b) Nechal si ověřit Osobní údaje a případný Zákaznický profil dle kapitoly V.
    c) Má k dispozici Kreditovou peněženku i možnost stornovat nebo vracet Jízdenky a Rezervace pro jízdní kolo.

d) Sortiment Jízdenek obsahuje Jednotlivé a 24hodinové síťové jízdenky, Vícedenní jízdenky za plné Jízdné a případně Vícedenní jízdenky za zvýhodněné Jízdné podle nastaveného Zákaznického profilu.

IV. Registrace

30. Registraci je možné provést vyplněním formuláře v MA IREDO nebo prvním přihlášením pomocí účtu Google nebo Apple. Povinnými údaji při registraci jsou pouze e-mail a případně heslo (při registraci z formuláře). Ostatní údaje může Uživatel vyplnit pro získání vyššího druhu Uživatelského účtu.
31. Registrace je dokončena kliknutím na odkaz v zaslaném aktivačním e-mailu.
32. Uživatelé do 15 let věku při registraci vyplňují také jméno, příjmení a e-mail zákonného zástupce. Registrace je dokončena kliknutím na odkazy v aktivačních e-mailech zaslaných na e-mailové adresy Uživatele i zákonného zástupce.
33. Uživatel je povinen heslo nikomu nesdělovat. V případě kompromitace hesla je povinen heslo v prostředí MA IREDO změnit. Uživatel je povinen obdobně přistupovat i k přihlašovacím údajům od účtů Google nebo Apple, které se používají k přihlášení do MA IREDO.
34. Změny jména, příjmení, data narození nebo e-mailu v Uživatelském účtu se provádí pouze na KM IREDO.
35. Fotografie obličeje musí splňovat následující požadavky:
    a) fotografie zobrazuje hlavu a horní část ramen v předním čelním pohledu,
    b) pohled zobrazované osoby směřuje do objektivu,
    c) pohled přes rameno, pootočená nebo nakloněná hlava nejsou přípustné,
    d) zobrazovaná osoba musí mít neutrální výraz a zavřená ústa, oči musí být otevřené a nesmí být překryté vlasy,
    e) fotografie musí odpovídat aktuální podobě zobrazované osoby,
    f) pozadí za zobrazovanou osobou je bílé až světlemodré, popřípadě světlešedé barvy, přičemž je přípustný plynulý přechod těchto barev,
    g) fotografie obličeje je bez odlesků, které by skryly nebo výrazně změnily charakteristické identifikační znaky osoby, jimiž jsou zejména tvar a umístění obočí, očí, nosu, úst, brady a celkový tvar obličeje,
    h) nelze provádět retuše ani jiné úpravy fotografie.
36. Fotografii obličeje je možné v MA IREDO změnit, přičemž shoda osoby na původní a nové fotografii podléhá schválení ze strany Provozovatele. Do schválení nové fotografie je v MA IREDO pro odbavení zobrazována původní fotografie.
37. Provozovatel si vyhrazuje právo po předchozím upozornění zablokovat Uživatelský účet v případě, že nahraná fotografie porušuje podmínky uvedené v odst. 35.

V. Ověření Osobních údajů a Zákaznického profilu, ISIC

38. Ověření Osobních údajů a případného Zákaznického profilu probíhá na KM IREDO nebo propojením s ISIC.
39. V případě ověření na KM IREDO se Osobní údaje ověřují shodou s předloženým občanským průkazem nebo cestovním pasem. Nárok na příslušný Zákaznický profil se prokazuje podle podmínek nároku na zvýhodněné Jízdné uvedených v Tarifu IREDO.
40. Propojením s ISIC je možné ověřit Osobní údaje a Zákaznické profily odpovídající zvýhodněnému Jízdnému pro děti a mládež do 18 let (nebo také **„Děti a mládež 6–18**

let“) nebo zvýhodněnému Jízdnému pro žáky a studenty ve věku 18 až 26 let (nebo také **„Student 18–26 let“**) přímo v MA IREDO bez návštěvy KM IREDO.

41. Za účelem propojení s ISIC Uživatel v MA IREDO vyplní číslo svého ISIC. Na základě tohoto údaje dojde k automatickému ověření platnosti ISIC prostřednictvím databáze ISIC (shoda jména, příjmení a data narození v MA IREDO s údaji v databázi ISIC) a k automatickému načtení Osobních údajů Uživatele v rozsahu umožněném touto databází. Fotografie obličeje je načtena z databáze ISIC, případná fotografie obličeje v MA IREDO je přepsána fotografií obličeje z databáze ISIC.
42. Propojením s ISIC Uživatel získá Zákaznický profil Děti a mládež 6–18 let do dne předcházejícího 18. narozeninám nebo Student 18–26 let do dne konce platnosti ISIC nebo dne předcházejícího 26. narozeninám (podle toho, co nastane dříve). V případě prodloužení platnosti ISIC se před vypršením platnosti Zákaznického profilu automaticky prodlouží i Zákaznický profil, pokud se nadále shodují jméno, příjmení a datum narození v MA IREDO s údaji v databázi ISIC. Aktualizaci propojení může Uživatel vyvolat také ručně v MA IREDO.
43. Odebráním propojení s ISIC je Uživateli odstraněn Zákaznický profil Student 18–26 let.
44. Pokud propojení s ISIC z jakéhokoli důvodu nefunguje, ověření Osobních údajů a Zákaznického profilu se provede na KM IREDO.

VI. Kreditová peněženka

45. Kreditová peněženka slouží k placení Jízdenek a Rezervací pro jízdní kolo v MA IREDO.
46. Dobíjení elektronických peněz v Kreditové peněžence se provádí výhradně v MA IREDO prostřednictvím platební brány, Google Pay nebo Apple Pay.
47. Dobitím elektronických peněz vzniká Provozovateli závazek vůči Uživateli právě ve výši dobití. Případné zhodnocení peněžních prostředků z přijatých vkladů na Kreditovou peněženku náleží Provozovateli.
48. Při dobíjení nebo přeposílání elektronických peněz musí být splněna podmínka, že obnos elektronických peněz v Kreditové peněžence nepřekročí 5 000 Kč.
49. Uživatel MA IREDO může přeposlat vybrané elektronické peníze ze svojí Kreditové peněženky do Kreditové peněženky jiného Uživatele (na základě e-mailové adresy druhého Uživatele).
50. O zpětnou výměnu elektronických peněz v Kreditové peněžence na bankovní účet je možné požádat na e-mailu aplikace@iredo.info s uvedením čísla bankovního účtu, na který mají být elektronické peníze z Kreditové peněženky převedeny. Poplatek za zpětnou výměnu elektronických peněz činí 40 Kč a žádost bude vyřízena ve lhůtě 30 dnů od podání žádosti.

VII. Nákup Jízdenky a Rezervace pro jízdní kolo

51. Nákup Jízdenky je možný dvěma způsoby:
    a) z vyhledávače spojení – v tomto případě MA IREDO ověřuje Zónovou a časovou platnost Jízdenky pro vyhledané spojení[1], při nesplnění Jízdenka není nabídnuta,
    b) z menu Jízdenky po zadání druhu Jízdenky a případně výchozí a cílové Zóny – v tomto případě je splnění podmínek Zónové a časové platnosti odpovědností Uživatele.

[1] Vyhledávač spojení využívá data ze zdrojů třetích stran, Provozovatel tak nezodpovídá za jejich přesnost, úplnost a správnost. V této souvislosti Provozovatel výslovně upozorňuje, že v případě selhání správnosti nebo aktuálnosti dat ze zdrojů třetích stran může dojít zejména k vlivu na Jízdenku před počátkem platnosti, jejíž automatická aktivace je vázaná na čas, vyplývající právě z externího zdroje (např. změna jízdního řádu v období mezi nákupem a počátkem platnosti Jízdenky).

52. V rámci jednoho nákupu lze nakoupit více druhů Jednotlivých a 24hodinových síťových jízdenek, počet kusů od jednoho druhu Jízdenky však nesmí překročit 40.
53. Vícedenní jízdenky smí používat pouze cestující, jehož Osobní údaje jsou uvedeny v Uživatelském účtu, k němuž byla Vícedenní jízdenka zakoupena. Jednotlivé a 24hodinové síťové jízdenky může používat libovolný cestující bez ohledu na Osobní údaje v Uživatelském účtu.
54. Jednotlivé a 24hodinové síťové jízdenky je nutné před počátkem cesty aktivovat. Za Platnou jízdenku se považuje pouze aktivovaná Jízdenka. Během nákupu jsou k dispozici následující způsoby aktivace:
    a) později ručně – Jízdenka bude k dispozici v Zásobníku pro pozdější aktivaci,
    b) ihned po nákupu – Jízdenka začne platit po uplynutí Ochranné doby,
    c) na určitý čas – Jízdenka začne platit v datum a čas nastavený Uživatelem.
55. V případě nákupu vícero kusů od jednoho druhu Jednotlivé jízdenky se vydá:
    a) při aktivaci později ručně – více kusů Jednotlivých jízdenek, které je možné v Zásobníku aktivovat samostatně,
    b) při aktivaci ihned nebo na určitý čas – Multilístek.
56. Vícedenní jízdenka je aktivovaná s počátkem platnosti uvedeným během nákupu.
57. Před aktivací Jednotlivých jízdenek ze Zásobníku je možné otočit jejich směr (prohodit výchozí a cílovou Zónu Jízdenky).
58. Jízdenky jsou dostupné v Zásobníku po dobu 3 měsíců, poté jsou zrušeny bez nároku na náhradu jejich hodnoty, doba se neprodlužuje přeposláním, otočením směru ani deaktivací.
59. Rezervace pro jízdní kolo lze kupovat pouze z vyhledávače spojení, a to jen do vybraných Autobusů. Rezervace pro jízdní kolo jsou dostupné ode dne vyhlášení, a to pouze do vyčerpání kapacity Autobusu alokované pro MA IREDO.
60. Aktivace Jízdenek na určitý čas a předprodej Rezervací pro jízdní kolo se provádí nejvýše na 60 dní dopředu.
61. Platba za Jízdenky a Rezervace pro jízdní kolo se provádí prostřednictvím platební brány, Google Pay, Apple Pay nebo Kreditové peněženky.
62. QR kód Jízdenky v MA IREDO lze zobrazit pouze na Zařízení, na kterém byla Jízdenka aktivována, a to nejdříve 15 min před počátkem platnosti Jízdenky a nejpozději před uplynutím platnosti jízdenky. Vícedenní jízdenky může Uživatel samostatně přenést na jiné Zařízení nejvýše jednou za 7 dní, podmínkou je přihlášení pod stejným Uživatelským účtem na novém Zařízení.

VIII. Storno, vrácení a deaktivace

63. Stornovat je možné bez poplatku:
    a) Jízdenku v Zásobníku,
    b) aktivovanou Jízdenku nejvýše 15 min před počátkem platnosti,
    c) Rezervaci pro jízdní kolo nejvýše 15 min před vyjetím Autobusu z výchozí zastávky.
64. Vrátit je možné Vícedenní jízdenku během její platnosti dle podmínek uvedených v SPP IREDO a Ceníku jízdného IREDO.
65. Storno i vrácení probíhá okamžitě dobitím elektronických peněz do Kreditové peněženky.
66. Deaktivovat lze Jednotlivou nebo 24hodinovou síťovou jízdenku nejvýše 15 min před počátkem platnosti, pokud byla jízdenka aktivována ze Zásobníku. Deaktivace probíhá okamžitě a Jízdenka je přesunuta do Zásobníku.

IX. Předání jízdenky

67. Jízdenku v Zásobníku je možné předat jinému Uživateli (na základě e-mailové adresy druhého Uživatele).
68. Předanou Jízdenku nelze stornovat ani vrátit. Druhý Uživatel nemůže pro předanou Jízdenku zobrazit daňový doklad.

X. Ochrana osobních údajů

69. Veškeré informace o zpracování Osobních údajů Provozovatelem (správce osobních údajů) jsou dostupné na iredo.info/GDPR.

XI. Reklamace

70. Uživatel je oprávněn reklamovat Jízdenky, Rezervace pro jízdní kolo i transakce s Kreditovou peněženkou provedené prostřednictvím MA IREDO.
71. Reklamace je možné podávat na e-mail aplikace@iredo.info nebo podat v detailu Jízdenky nebo Rezervace pro jízdní kolo ve lhůtě 6 měsíců od data reklamované transakce. Lhůta pro vyřízení reklamace činí 30 dní ode dne podání reklamace.
72. Neregistrovaný Uživatel pro účely reklamace uvede identifikátor Zařízení, který je dostupný po kliknutí na číslo verze v menu Více.

XII. Závěrečná ustanovení

73. Obchodní podmínky Mobilní aplikace IREDO a související dokumenty jsou vydávány v českém jazyce a veškerá komunikace je vedena v českém nebo anglickém jazyce.
74. MA IREDO vyžaduje přístup k internetu, případné náklady na datové připojení jdou k tíži Uživatele. Bez přístupu k internetu je možné zobrazit pouze předem aktivované Jízdenky a předem zakoupené Rezervace pro jízdní kolo. Uživatel je pro správné zobrazení Jízdenek včetně všech jejich náležitostí povinen zajistit přístup MA IREDO k internetu alespoň jednou za 5 dní.
75. MA IREDO umožňuje smazat Uživatelský účet. Tato možnost je dostupná na stránce Můj účet po kliknutí na rozbalovací menu vpravo nahoře. Smazáním účtu se rozumí nevratný výmaz veškerých Osobních údajů Uživatele ze systému MA IREDO, zablokování účtu a zrušení všech Jízdenek a Rezervací svázaných se smazaným účtem. Smazáním účtu Uživatel ztrácí nárok na prostředky v Kreditové peněžence.
76. Provozovatel si vyhrazuje právo zablokovat užívání MA IREDO nebo účet v ní založený v případě, že MA IREDO je použita v rozporu s Obchodními podmínkami Mobilní aplikace IREDO nebo jsou prováděny neautorizované zásahy do její funkčnosti.
77. Provozovatel si vyhrazuje právo na odstávku funkcionalit MA IREDO, ke kterým je potřeba přístup k internetu, po dobu nezbytně nutnou na údržbu systému nebo vyřešení mimořádnosti. Plánovaná odstávka je Uživatelům předem ohlášena formou aktuality v MA IREDO. Odstávkou funkcionalit MA IREDO není dotčena možnost zobrazit již aktivní Jízdenku. Provozovatel MA IREDO nenese odpovědnost za případné škody způsobené odstávkou funkcionalit MA IREDO (např. nutnost zaplatit vyšší Jízdné při platbě hotově).
78. Uživatel odpovídá za zabezpečení Zařízení, na němž je instalována MA IREDO, proti neoprávněnému užití třetí osobou s výjimkou osob, jimž k němu umožnil přístup, a za ochranu tohoto Zařízení proti virům a jinému škodlivému softwaru.
79. V případě ztráty Zařízení, na němž je instalována MA IREDO, je Uživatel povinen nechat MA IREDO na ztraceném Zařízení bez zbytečného odkladu zablokovat. Blokaci nebo

odblokování provede Provozovatel na základě žádosti podané na e-mail aplikace@iredo.info nebo telefonicky na Call centru IDS IREDO (tel. 491 580 333).

80. Uživatel odpovídá za správnost údajů zadávaných při nákupu Jízdenky a Rezervace pro jízdní kolo, při dobíjení a přeposílání elektronických peněz v Kreditové peněžence a při předávání nebo aktivaci Jízdenek ze Zásobníku.
81. Pro správné zobrazení QR kódu Jízdenky je nutné mít na Zařízení nastavený přesný datum a čas. V případě nastavení chybného data a času se tyto údaje v Jízdence zobrazí červenou barvou a s Jízdenkou není možné se odbavit.
82. Daňový doklad k objednávce je možné stáhnout v detailu Jízdenky nebo Rezervace pro jízdní kolo. Alternativně lze nastavit zasílání daňových dokladů na e-mail v nastavení Uživatelského účtu. V případě storna nebo vrácení je vystaven opravný daňový doklad.
83. Využité Jízdenky a Rezervace pro jízdní kolo jsou dostupné v sekci Historie po dobu 3 měsíců od konce platnosti.
84. Vztahy a případné spory budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky.
85. Případné spory mezi Provozovatelem a Uživatelem lze, v případě neúspěchu komunikace s Provozovatelem, řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě Uživatel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je například Česká obchodní inspekce.
86. Změnu Obchodních podmínek Mobilní aplikace IREDO oznámí Provozovatel nejpozději jeden měsíc před nabytím účinnosti formou aktuality v MA IREDO. Další používání MA IREDO je považováno za souhlas se změnou Obchodních podmínek Mobilní aplikace IREDO. V případě nesouhlasu Uživatel smaže Uživatelský účet v MA IREDO a odinstaluje MA IREDO ze všech svých Zařízení.
87. Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 1. 8. 2026.