

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

ADIOS d.o.o. za računalne djelatnosti i programiranje

Split, Vukovarska 111, OIB: 08578432712, MBS: 060515959

1. UVODNE ODREDBE

1.1. Ovim Općim uvjetima poslovanja (dalje: „Opći uvjeti”) uređuju se uvjeti korištenja digitalnog marketplace sustava „Adios” (dalje: „Platforma”) te međusobna prava i obveze između društva Adios d.o.o. za računalne djelatnosti i programiranje, sa sjedištem u Splitu, Vukovarska 111, OIB: 08578432712, MBS: 060515959 (dalje: „Pružatelj platforme” ili „Adios”), Partnera, Vozača i Krajnjih korisnika.

1.2. Pružatelj platforme djeluje kao pružatelj digitalne usluge posredovanja (marketplace) koji putem Platforme povezuje Partnere registrirane za obavljanje djelatnosti prijevoza s Krajnjim korisnicima radi rezervacije i korištenja prijevoznih usluga tuk-tuk vozilima i rikšama te drugim prijevoznim sredstvima, uključujući on-demand prijevoz, turističke obilaske s fiksnom cijenom rute te individualno kreirane (custom) ture.

1.3. Pružatelj platforme isključivo je posrednik između Krajnjih korisnika i Partnera; nije prijevoznik, ne pruža sam uslugu prijevoza niti upravlja vozilima, već omogućuje sklapanje ugovora između Krajnjih korisnika i Partnera te pruža tehnološku infrastrukturu, obradu rezervacija, dodjelu vožnji, obradu plaćanja i komunikaciju.

1.4. Prihvatom ovih Općih uvjeta unutar Platforme, Korisnik potvrđuje da je pročitao, razumio i u cijelosti prihvatio sve odredbe ovih Općih uvjeta.

2. DEFINICIJE POJMOVA

U ovim Općim uvjetima pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

2.1. „Platforma” — digitalni marketplace sustav „Adios”, uključujući mobilne i web aplikacije, backend infrastrukturu, API sustave, administratorske panele, sustave za rezervacije, fleet management, QR booking sustav, payment gateway integracije, algoritme za dodjelu vožnji, sustave analitike i komunikacije te sve povezane digitalne servise.

2.2. „Partner” — pravna ili fizička osoba obrtnik registrirana za obavljanje djelatnosti prijevoza koja koristi Platformu radi pružanja prijevoznih usluga Krajnjim korisnicima.

2.3. „Vozač” — fizička osoba angažirana od strane Partnera koja upravlja vozilom i izvršava prijevoznu uslugu.

2.4. „Krajnji korisnik - Korisnik” — fizička ili pravna osoba koja koristi Platformu radi rezervacije ili korištenja prijevoznih usluga.

2.5. „Vozilo” — svako vozilo registrirano unutar sustava Platforme koje Partner koristi za pružanje usluga, uključujući tuk-tuk vozila i rikše.

2.6. „Tura” - turistički obilazak Vozilima registriranim unutar sustava Platforme korištenjem sustava Platforme.

2.7. „On-demand prijevoz” — digitalno naručeni prijevoz dostupan u realnom vremenu putem Platforme.

2.8. „QR booking sustav” — sustav rezervacija putem jedinstvenih QR kodova povezanih s Partnerom i pojedinim Vozilom.

2.9. „Provizija Platforme” — ugovoreni postotak koji pripada Platformi od ukupnog bruto iznosa koji Krajnji korisnik plaća za uslugu.

2.10. „Povjerljive informacije” — sve tehničke, financijske, operativne i poslovne informacije koje nisu javno dostupne.

2.11. „Fleet management sustav” — digitalni sustav upravljanja Vozilima, raspoloživošću, kapacitetima, vozačima i operativnim parametrima.

2.12. „Custom tura” — individualno kreirana usluga obilaska koju Krajnji korisnik samostalno sastavlja putem Platforme (ruta, trajanje, broj putnika i sl.), a koja se naplaćuje prema uvjetima i cjeniku Platforme i potvrđi Partnera.

2.13. „Fiksna cijena ture” — unaprijed utvrđena cijena za unaprijed određenu trasu ture, priopćena Krajnjem korisniku prije potvrde rezervacije.

2.14. „Korisnik vozač” — Krajnji korisnik koji putem Platforme odabere mogućnost samostalnog upravljanja Vozilom te koji, prije korištenja te mogućnosti, mora ispunjavati i dokazati ispunjavanje svih uvjeta koji vrijede za Vozače, uključujući dostavu svih traženih isprava putem Platforme.

3. ULOGA PRUŽATELJA PLATFORME

3.1. Pružatelj platforme nastupa u svojstvu pružatelja usluge informacijskog društva i posrednika sukladno propisima o elektroničkoj trgovini. Ugovor o pružanju prijevozne usluge sklapa se izravno između Krajnjeg korisnika i Partnera; Pružatelj platforme nije ugovorna strana tog ugovora niti prijevoznik.

3.2. Partneri su samostalni i neovisni gospodarski subjekti koji su isključivo odgovorni za:

- zakonitost, sigurnost, kvalitetu i izvršenje prijevozne usluge;
- posjedovanje svih potrebnih licenci i dozvola za obavljanje djelatnosti prijevoza putnika sukladno propisima Republike Hrvatske;
- tehničku ispravnost, registriranost i osiguranje Vozila te osposobljenost i dozvole Vozača;
- radno-pravni, porezni i drugi status Vozača koje angažiraju;
- točnost podataka unesenih u Platformu (cijene, raspoloživost, kapaciteti, rute).

3.3. Pružatelj platforme ne jamči za točnost, potpunost ni ažurnost podataka koje su unijeli Partneri te ne preuzima odgovornost za njihovo postupanje, osim kako je izričito navedeno ovim Općim uvjetima i prisilnim propisima.

4. REGISTRACIJA I KORISNIČKI RAČUNI

4.1. Za korištenje Platforme Partneri i Krajnji korisnici otvaraju korisnički račun i unose istinite, točne i potpune podatke. Korisnik je odgovoran za čuvanje pristupnih podataka i za sve aktivnosti izvršene putem svojeg računa. Korisnik je osobno odgovoran za sve aktivnosti koje se vrše putem njegovog korisničkog računa, a koje su protivne odredbama ovih Općih uvjeta.

4.2. Partner je dužan prilikom registracije Platformi dostaviti i na zahtjev ažurirati dokumentaciju kojom dokazuje ispunjavanje uvjeta za obavljanje djelatnosti prijevoza, podatke o Vozilima, Vozačima te važećim policama osiguranja.

4.3. Platformu kao Krajnji korisnici smiju samostalno koristiti osobe s navršениh 18 godina. Krajnji korisnik dužan je osigurati da i osobe koje u njegovo ime koriste uslugu imaju navršениh 18 godina; Vozač ima pravo odbiti uslugu osobi koja na zahtjev ne može dokazati punoljetnost. Pružatelj platforme zadržava pravo privremeno ili trajno ograničiti, suspendirati ili ukinuti račun u slučaju kršenja Općih uvjeta, zloupotrebe Platforme ili

sumnje na prijevaru.

4.4. Korisnik Platforme može biti i osoba mlađa od 18 godina, ali samo kao putnik u prisutnosti osobe s navršenih 18 godina bez mogućnosti samostalne rezervacije ture, te samostalnog korištenja Platforme općenito.

4.5. Radi sigurnosti svih korisnika, Pružatelj platforme može od Krajnjeg korisnika zatražiti potvrdu identiteta. Ako se identitet ne može provjeriti, korištenje Platforme može se privremeno obustaviti do dovršetka provjere.

4.6. Korisnik se obvezuje koristiti Platformu u dobroj vjeri i u skladu sa zakonom. Posebno je zabranjeno:

- pokretati programe, skripte ili botove radi prikupljanja, indeksiranja ili rudarenja podataka s Platforme (scraping);
- koristiti Platformu putem uređaja s neovlašteno izmijenjenim operativnim sustavom (rooting, jailbreak) ili na način protivan uputama proizvođača, pri čemu Pružatelj platforme ne odgovara za štetu nastalu korištenjem takvog uređaja;
- unositi nezakonit sadržaj ili sadržaj protivan ovim Općim uvjetima;
- ometati rad, sigurnost ili integritet Platforme.
- lažno se predstavljati ili zlouporabiti aplikaciju ili korisnički račun;
- uznemiravati Vozače ili druge korisnike, nanositi štetu Vozilima ili poduzimati druge prijevarne aktivnosti;
- testirati, istraživati ili pokušati kompromitirati sigurnost Platforme bez prethodnog pisanog odobrenja Pružatelja platforme.

4.7. U slučaju kršenja, Pružatelj platforme može ukloniti ili onemogućiti pristup spornom sadržaju, ograničiti ili obustaviti isplate, te suspendirati ili zatvoriti korisnički račun, sukladno mjerodavnim propisima.

4.8. Korisnici su dužni bez odgode prijaviti Pružatelju platforme svaki uočeni sigurnosni propust, grešku u aplikaciji ili postupanje Vozača protivno ovim Općim uvjetima, a osobito pokušaj Vozača da izvrši naplatu Ture zaobilaženjem Platforme.

5. KRŠENJA OPĆIH UVJETA I SANKCIJE

5.1. U slučaju kršenja ovih Općih uvjeta, Pružatelj platforme može prema Korisniku postupno primijeniti sljedeće sankcije:

- za prvo utvrđeno kršenje Pružatelj platforme ima ovlast izdati Korisniku pisano upozorenje;
- za drugo utvrđeno kršenje Pružatelj platforme ima pravo privremeno suspendirati korisnički račun na razdoblje koje smatra potrebnim;
- za treće utvrđeno kršenje Pružatelj platforme može Korisnika trajno isključiti s Platforme.

5.2. U slučaju počinjenja teških kršenja sigurnosnih pravila ili pokušaja zaobilaženja naplatnog sustava aplikacije Adios, Pružatelj platforme može Korisnika trajno isključiti s Platforme bez prethodnog upozorenja.

5.3. Sukladno prethodnom stavku, bilo kakav pokušaj plaćanja Ture zaobilaženjem naplatnog sustava Platforme, odnosno općenito pokušaj plaćanja Krajnjih korisnika protivno odredbama ovih Općih uvjeta smatra se teškim kršenjem Općih uvjeta.

6. VOZILA, FLEET MANAGMENT I QR BOOKING SUSTAV

6.1. Partner u Platformu putem fleet management sustava unosi i održava ažurne podatke o svojim Vozilima, njihovoj raspoloživosti, kapacitetima i operativnim parametrima. Partner jamči da svako Vozilo registrirano u sustavu ispunjava sve zakonske uvjete za prijevoz putnika, te Platforma nije odgovorna za bilo kakav nedostatak ili štetu nastalu Korisnicima ili putnika koji se prevoze sa Korisnikom povredom ovih Općih uvjeta poslovanja od strane Partnera ili Vozača.

6.2. Rezervacije se mogu obavljati i putem QR booking sustava, pri čemu je svaki QR kod jedinstveno povezan s Partnerom i pojedinim Vozilom. Partner je odgovoran za pravilno postavljanje i čitljivost QR kodova te za to da svaka rezervacija putem koda odgovara stvarnom Vozilu i usluzi.

6.3. Branding vozila, odnosno postavljanje službenih oznaka, naljepnica i QR kodova Platforme, provodi se na način i u opsegu utvrđenom posebnim ugovorom između Pružatelja platforme i Partnera. Oznake i materijali Platforme ostaju vlasništvo Pružatelja platforme te ih je Partner dužan ukloniti po prestanku suradnje. Partner ne smije postavljati oznake Platforme na Vozila koja nisu registrirana u sustavu.

6.4. Pružatelj platforme može putem algoritama za dodjelu vožnji raspoređivati zahtjeve Krajnjih korisnika dostupnim Vozilima i Partnerima prema operativnim, geografskim i drugim parametrima. Dodjela vožnji ne stvara obvezu Pružatelja platforme da Partneru osigura određeni broj vožnji ni prihoda.

7. REZERVACIJA I SKLAPANJE UGOVORA

7.1. Krajnji korisnik može putem Platforme rezervirati uslugu na više načina: kao on-demand prijevoz u realnom vremenu, putem QR booking sustava, kao obilazak s fiksnom cijenom ture, ili kao Custom turo koju samostalno kreira unutar Platforme. Prikaz ponude sa predviđenom i okvirnom cijenom na Platformi predstavlja poziv na davanje ponude, a ugovor o usluzi smatra se sklopljenim u trenutku kada Vozač/Partner prihvati zahtjev i Krajnji korisnik primi potvrdu rezervacije putem Platforme.

7.2. Kod Custom ture Krajnji korisnik sastavlja parametre obilaska (primjerice rutu, trajanje i broj putnika), a usluga se naplaćuje prema uvjetima i cjeniku Platforme. Custom tura izvršava se tek nakon što ju Partner potvrdi kao izvedivu.

7.3. Nakon potvrde rezervacije Krajnji korisnik prima bitne podatke o usluzi: vrstu usluge, podatke o Partneru i/ili Vozilu, mjesto i vrijeme, procijenjeno trajanje te ukupnu cijenu s uključenim porezima.

7.4. Krajnji korisnik dužan je doći na vrijeme i na dogovoreno mjesto polaska. Ako se Krajnji korisnik ne pojavi na mjestu početka vožnje, Vozač ga je dužan čekati 15 minuta od dogovorenog termina polaska. Detaljnije posljedice nedolaska uređene su točkom 9.2. ovih Općih uvjeta.

8. CIJENE, PLAĆANJE, DODATNE NAKNADE I PROVIZIJA PLATFORME

8.1. Sve cijene istaknute na Platformi izražene su u eurima (EUR) i uključuju pripadajući porez na dodanu vrijednost kada je obveza plaćanja istog predviđena, osim ako je izričito drukčije navedeno. Kod usluga s fiksnom cijenom rute mjerodavna je cijena priopćena prije potvrde rezervacije. Fiksna cijena ne primjenjuje se ako Krajnji korisnik tijekom usluge promijeni odredište ili rutu, ako usluga traje znatno dulje od procijenjenog zbog prometa ili drugih okolnosti, ili ako nastupe druge neočekivane okolnosti koje bitno mijenjaju značajke usluge, već će fiksna cijena biti prilagođena sukladno cjeniku Platforme.

8.2. Prilikom korištenja usluge Custom ture, Krajnji korisnik može unaprijed odabrati dodatno vrijeme provedeno na određenoj lokaciji te će cijena zadržavanja biti izračunata sukladno cjeniku Platforme, te uključena u ukupnu cijenu koja će Krajnjem korisniku biti poznata prilikom potvrde rezervacije.

8.3. Ukoliko se Krajnji korisnik tijekom ture zadrži na odabranoj lokaciji dulje nego je isto predviđeno prilikom potvrde rezervacije, za svaku započetu minutu duljeg zadržavanja od predviđenog, naplaćuje se dodatan iznos od 0,49 eura.

8.4. Ovisno o dostupnim načinima plaćanja, Krajnji korisnik može uslugu platiti gotovinom izravno Vozaču ili elektronički putem Platforme (plaćanje u aplikaciji), korištenjem integriranog payment gateway sustava i ovlaštenog pružatelja platnih usluga. Custom ture naplaćuju se prema uvjetima i cjeniku Platforme. Pružatelj platforme ne pohranjuje podatke o platnim karticama; te se podaci o platnim karticama tokeniziraju čineći ih sigurnim od pokušaja digitalne krađe ili drugog načina prijevarnog postupanja.

8.5. Kod plaćanja u aplikaciji Pružatelj platforme djeluje kao posrednik Partnera te je ovlašten primati uplate Krajnjih korisnika i prosljeđivati ih Partneru, u njegovo ime i za njegov račun. Obveza Krajnjeg korisnika prema Partneru smatra se ispunjenom u trenutku davanja valjanog naloga za plaćanje putem Platforme. Krajnji korisnik odgovoran je za osiguranje dostatnih sredstava i izvršenje plaćanja. Krajnji korisnik osobno je odgovoran za plaćanje svih vožnji, naknada za otkazivanje i drugih predviđenih troškova nastalih korištenjem Platforme.

8.6. Nakon što Krajnji korisnik plati uslugu karticom, na e-adresu kojom se registrirao na Platformu zaprimiti će, s e-adrese Platforme, potvrdu o izvršenom plaćanju. Kod plaćanja gotovinom, nakon što Partner odnosno Vozač potvrdi da je vožnja plaćena, Krajnji korisnik će na istu e-adresu također zaprimiti potvrdu o izvršenom plaćanju.

8.7. Pružatelj platforme zadržava ugovorenu Proviziju Platforme od ukupnog bruto iznosa koji Krajnji korisnik plaća, prije isplate preostalog iznosa Partneru. Visina Provizije, dinamika i način obračuna i isplate uređuju se posebnim ugovorom sklopljenim između Pružatelja platforme i Partnera i ne utječu na cijenu koju plaća Krajnji korisnik. Kod plaćanja gotovinom obračun i naplata Provizije provode se na način utvrđen posebnim ugovorom.

8.8. Pri plaćanju putem Platforme mogu se primjenjivati naknade trećih osoba (banaka, mobilnih operatera, pružatelja platnih usluga) za koje Pružatelj platforme ne odgovara.

8.9. Račun za prijevoznu uslugu Krajnjem korisniku izdaje Pružatelj platforme u ime Partnera, a na kojem računu su specificirani podaci o Partneru kao izvršitelju usluge, te će se takav račun Krajnjem korisniku ispostaviti na e-mail adresu koju Krajnji korisnik navede prilikom registracije korisničkog računa na Platformi.

9. OTKAZIVANJE, IZMJENE I POVRAT SREDSTAVA

9.1. Krajnji korisnik može otkazati rezervaciju putem Platforme. Ako Krajnji korisnik otkáže rezerviranu vožnju unutar 10 minuta prije predviđenog i rezerviranog vremena početka vožnje, Pružatelj platforme ima ovlast zadržati i naplatiti 25% iznosa od predviđene cijene ture prikazane Krajnjem korisniku prilikom rezervacije ture.

9.2. Ako Krajnji korisnik rezervira turu, a ne pojavi se na mjestu početka vožnje, Vozač ga je dužan čekati 15 minuta od dogovorenog termina polaska. Nakon isteka tog roka Vozač može u aplikaciji aktivirati opciju kojom evidentira da Krajnji korisnik nije prisutan, nakon

čega se rezervacija smatra otkazanom od strane Krajnjeg korisnika, a Partner ima pravo zadržati naplaćeni iznos rezervacije. Vozač može Krajnjem korisniku naplatiti naknadu za nedolazak nakon isteka propisanog vremena čekanja.

9.3. Ukoliko se Krajnji korisnik pojavi na mjestu početka vožnje nakon dogovorenog vremena početka vožnje, a unutar roka od 15 minuta od dogovorenog termina polaska, za svaku minutu zakašnjenja Krajnjem korisniku će se naplatiti dodatno vrijeme čekanja u iznosu od 0,49 eura po započetoj minuti čekanja.

9.4. U slučaju učestalih uzastopnih otkazivanja unutar 24 sata, Pružatelj platforme može privremeno blokirati račun radi upozorenja, a kod ponavljanja suspendirati račun na dulje razdoblje. Nakon isteka tog razdoblja Krajnji korisnik može zatražiti ponovnu aktivaciju računa, koju Pružatelj platforme provjerava.

9.5. Sukladno važećem Zakonu o zaštiti potrošača, pravo na jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu u pravilu je isključeno za usluge prijevoza putnika te za usluge povezane s aktivnostima slobodnog vremena kada je ugovoren točan datum ili razdoblje izvršenja (čl. 79. i čl. 86. Zakona o zaštiti potrošača). Stoga se primjenjuje politika otkazivanja iz točke 9.1. ovih Općih uvjeta.

9.6. Partner može otkazati ili izmijeniti uslugu zbog tehničke neispravnosti Vozila, nedostupnosti Vozača, vremenskih ili prometnih uvjeta, više sile ili drugih opravdanih razloga. U tom slučaju Krajnji korisnik ima pravo na ponudu zamjenskog termina ili Vozila odnosno na puni povrat uplaćenog iznosa.

9.7. Vozač ima pravo u svakom trenutku otkazati prethodno prihvaćenu rezervaciju putem aplikacije. U tom slučaju takva se rezervacija automatski prebacuje u on-demand sustav Platforme i postaje dostupna svim aktivnim vozačima i partnerima radi izvršenja. Ako rezervaciju ne preuzme drugi Vozač odnosno Partner, Krajnji korisnik ima pravo na puni povrat uplaćenog iznosa.

9.8. Krajnji korisnik ima pravo na povrat sredstava plaćene rezervacije u sljedećim slučajevima:

- ako Partner nije izvršio potvrđenu rezervaciju;
- ako Vozač nije stigao na dogovoreno mjesto u roku od 20 minuta od dogovorenog termina polaska;
- ako pružena usluga bitno odstupa od onoga što je dogovoreno i prikazano na Platformi;
- ako je tehnička greška na Platformi uzrokovala dvostruku ili višestruku naplatu iste ture, pri čemu se refundira svaki naplaćeni iznos preko cijene jedne ture.

9.9. Odobreni povrat, nakon izvršene reklamacije putem Korisničke podrške unutar Platforme izvršava se na isto sredstvo plaćanja kojim je obavljena uplata, u razumnom roku. Pružatelj platforme provodi povrat tehnički, u ime Partnera.

9.10. Platforma može odbiti izvršiti povrat plaćenih sredstava ako ocijeni da su razlozi traženja povrata od strane Krajnjeg korisnika neutemeljeni.

10. OBVEZE I OBVEZUJUĆE PONAŠANJE KRAJNJEG KORISNIKA

10.1. Krajnji korisnik obvezuje se:

- pridržavati se uputa Partnera i Vozača tijekom prijevoza;
- za vrijeme vožnje ostati sjedeti, koristiti predviđene sigurnosne naprave te ne ometati Vozača;

- ne ulaziti i ne izlaziti iz Vozila u pokretu te ne otvarati vrata tijekom vožnje;
- poštivati zakone i pravila ponašanja te ne oštećivati Vozilo;
- ne ugrožavati vlastitu sigurnost te sigurnost Vozača, drugih putnika i sudionika u prometu;
- osigurati primjeren nadzor i sigurnost djece za koju je odgovoran tijekom cijele usluge.

10.2. Partner i Vozač ovlašteni su uskratiti ili prekinuti uslugu Krajnjem korisniku koji se ponaša nasilnički, pod utjecajem alkohola ili opojnih sredstava, ili na način koji ugrožava sigurnost vožnje, bez prava na povrat plaćenih sredstava.

10.3. Obveze te predviđene sankcije iz ovog članka Općih uvjeta odnose se i na putnike u ime kojih je Krajnji korisnik rezervirao i platio traženu turu.

11. SAMOSTALNO UPRAVLJANJE VOZILOM

11.1. Ako je ta mogućnost dostupna na Platformi, Krajnji korisnik može odabrati samostalno upravljanje Vozilom tijekom ture kao Korisnik vozač, umjesto da uslugu izvršava Vozač Partnera. Ova mogućnost pruža se isključivo pod uvjetom da Korisnik vozač prethodno ispuni i dokaže ispunjavanje svih uvjeta koji vrijede za Vozače. U slučaju samostalnog upravljanja Vozilom, turu obvezno prati vodič kojeg osigurava Partner, te je prisutnost vodiča uvjet za korištenje ove mogućnosti.

11.2. Prije prvog korištenja ove mogućnosti Korisnik vozač dužan je putem Platforme dostaviti sve tražene isprave i podatke, a osobito:

- važeću vozačku dozvolu odgovarajuće kategorije za upravljanje Vozilom;
- identifikacijsku ispravu i dokaz o navršених 18 godina te poslovnoj sposobnosti;
- sve ostale isprave, potvrde i dozvole koje se prema mjerodavnim propisima i ovim Općim uvjetima zahtijevaju od Vozača, uključujući one potrebne za zakonito upravljanje pojedinom vrstom Vozila.

11.3. Korisnik vozač jamči da su sve dostavljene isprave i podaci istiniti, točni, potpuni i važeći te je dužan bez odgode putem Platforme ažurirati svaku promjenu. Pružatelj platforme i/ili Partner mogu prije odobrenja provjeriti dostavljene isprave, a mogućnost samostalnog upravljanja Vozilom aktivira se tek nakon uspješne provjere i izričitog odobrenja. Pružatelj platforme i Partner zadržavaju pravo odbiti ili u svako doba opozvati odobrenje, osobito ako uvjeti nisu ispunjeni ili isprave nisu valjane.

11.4. Odabirom mogućnosti samostalnog upravljanja, Korisnik vozač preuzima sve obveze i odgovornosti koje se odnose na Vozača, uključujući poštivanje prometnih propisa, pravila sigurnosti i uputa Partnera, te odgovara za štetu koju prouzroči upravljanjem Vozilom. Korisnik vozač dužan je Vozilom upravljati pažnjom dobrog stručnjaka i isključivo u skladu s namjenom i uvjetima korištenja.

11.5. Pružatelj platforme ne upravlja Vozilom niti je prijevoznik te ne odgovara za postupanje Korisnika vozača ni za štetu nastalu njegovim samostalnim upravljanjem Vozilom koja bi nastala na vozilu, vodiču ili drugim putnicima u Vozilu. Pitanja osiguranja Vozila i putnika kod samostalnog upravljanja uređuju se sukladno mjerodavnim propisima i uvjetima polica te eventualnim posebnim uvjetima Partnera, pri čemu je Korisnik vozač dužan upoznati se s opsegom osigurateljnog pokrića prije korištenja Vozila.

12. ODGOVORNOST I OSIGURANJE

12.1. Za izvršenje prijevozne usluge te za svu materijalnu i nematerijalnu štetu nastalu tijekom ili u vezi s prijevozom odgovara isključivo Partner kao izvršitelj usluge i prijevoznik, sukladno mjerodavnim propisima i pravilima struke. Partner je dužan posjedovati važeće osiguranje od odgovornosti u opsegu propisanom za obavljanje djelatnosti prijevoza putnika.

12.2. Partner je dužan za svako Vozilo posjedovati zakonom propisano obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti te, gdje je primjenjivo, osiguranje putnika u javnom prijevozu od posljedica nesretnog slučaja. Naknada štete po osnovi prometne nezgode ostvaruje se prema uvjetima tih polica i mjerodavnim propisima o obveznim osiguranjima u prometu. Pružatelj platforme nije osiguratelj niti strana u osigurateljskom odnosu.

12.3. Pružatelj platforme, kao posrednik i pružatelj tehnološke usluge, ne odgovara za:

- zakonitost, sigurnost, kvalitetu ili izvršenje prijevozne usluge koju pruža Partner;
- štetu, ozljedu, gubitak ili nezgodu nastalu tijekom prijevoza;
- tehničku ispravnost Vozila, postupanje Vozača te poštivanje prometnih propisa;
- postupke, propuste ili izjave Partnera, Vozača ili trećih osoba;
- netočne podatke koje su u Platformu unijeli Partneri;
- privremenu nedostupnost, prekide, pogreške u radu Platforme, QR booking sustava ili algoritama za dodjelu vožnji.
- postupanje Korisnika vozača te štetu nastalu njegovim samostalnim upravljanjem Vozilom.
- izgubljene stvari i predmete koje Korisnici unose u Vozila, a koje unose na vlastitu odgovornost;
- protupravna postupanja Vozača ili Partnera te štetu nastalu zbog neispravnog Vozila;
- ozljede, štetu ili smrtni slučaj nastao tijekom vožnje ostvarene uz korištenje Platforme.

12.4. U mjeri u kojoj se odgovornost Pružatelja platforme ipak utvrdi, ona je ograničena na iznos Provizije Platforme naplaćene za konkretnu uslugu, osim u slučaju namjere ili krajnje nepažnje te u slučajevima u kojima ograničenje odgovornosti nije dopušteno prisilnim propisima.

12.5. Platforma se pruža po načelu „kako jest” i „prema dostupnosti”. Pružatelj platforme ne jamči neprekinut rad bez pogrešaka niti stalnu dostupnost ponuda za pružanje usluge, budući da ona ovisi o raspoloživosti Partnera i Vozača. U slučaju tehničkih pogrešaka Pružatelj platforme nastojat će ih otkloniti u razumnom roku.

12.6. Krajnji korisnik obvezuje se naknaditi Pružatelju platforme te ga osloboditi odgovornosti za sve opravdane zahtjeve, štete i troškove koji proizađu iz njegova korištenja Platforme protivno ovim Općim uvjetima ili propisima, uključujući korištenje usluga koje je rezervirao putem Platforme, osim u mjeri u kojoj šteta proizlazi iz postupanja samog Pružatelja platforme.

12.7. Nijedna strana ne odgovara za neispunjenje obveza uzrokovano višom silom (vremenske nepogode, prirodne katastrofe, štrajkovi, akti vlasti, prekidi elektroničkih komunikacija, izvanredne prometne okolnosti) za vrijeme dok takve okolnosti traju.

12.8. Korisnik odgovara za svu štetu koju prouzroči Vozilu, Vozačima ili drugim korisnicima, bilo namjerom bilo nepažnjom. Korisnik je dužan naknaditi takvu štetu u punom iznosu, sukladno mjerodavnim propisima.

13. ODGOVORNOST ZA IZGUBLJENE STVARI ILI PREDMETE

13.1. Krajnji korisnik je tijekom korištenja usluge dužan sam voditi brigu o svojim osobnim stvarima. Pružatelj platforme ne preuzima nikakvu odgovornost ni jamstvo za gubitak, krađu, oštećenje ili zaborav osobnih stvari prije, tijekom ili nakon usluge, uključujući stvari zaboravljene u Vozilu.

13.2. Pružatelj platforme ne čuva izgubljene predmete niti organizira njihov pronalazak ili dostavu, budući da fizički ne sudjeluje u izvršenju usluge. Predmete pronađene u Vozilu zbrinjava Partner odnosno Vozač.

13.3. Krajnji korisnik koji je izgubio ili zaboravio predmet može putem Platforme ili korisničke podrške zatražiti kontakt s odgovarajućim Partnerom. Pružatelj platforme pri tome djeluje isključivo kao posrednik u komunikaciji te ne jamči pronalazak ni povrat predmeta. Eventualni troškovi čuvanja ili dostave snosi Krajnji korisnik.

13.4. Postupanje s pronađenim stvarima provodi se sukladno odredbama Zakona o vlasništvu i drugim stvarnim pravima koje uređuju postupanje s nađenim stvarima.

14. POVJERLJIVOST

14.1. Partneri, Vozači i druge osobe s pristupom Platformi obvezuju se čuvati Povjerljive informacije, odnosno sve tehničke, financijske, operativne i poslovne informacije koje nisu javno dostupne, a do kojih dođu u vezi s korištenjem Platforme.

14.2. Povjerljive informacije ne smiju se otkrivati trećima ni koristiti za svrhe izvan suradnje s Pružateljem platforme bez prethodnog pisanog odobrenja, osim kada je otkrivanje obvezno na temelju zakona ili odluke nadležnog tijela. Obveza povjerljivosti traje i nakon prestanka poslovnog odnosa, u trajanju utvrđenom Partnerskim ugovorom.

15. ZAŠTITA INTELEKTUALNOG VLASNIŠTVA

15.1. Sva prava intelektualnog vlasništva na Platformi „Adios”, uključujući softver, izvorni kod, backend i API sustave, algoritme, dizajn, naziv, logotipe, oznake, QR kodove i baze podataka, pripadaju Pružatelju platforme ili njegovim davateljima licence.

15.2. Korisnicima se daje ograničeno, neisključivo i neprenosivo pravo korištenja Platforme u skladu s ovim Općim uvjetima. Zabranjeno je umnožavanje, izmjena, dekompiliranje, distribucija, izrada izvedenih djela te korištenje oznaka i brandinga Platforme izvan ugovorenog opsega bez prethodnog pisanog odobrenja.

16. ODREDBE O ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA (GDPR)

16.1. Pružatelj platforme obrađuje osobne podatke sukladno Uredbi (EU) 2016/679 (Opća uredba o zaštiti podataka – GDPR) i Zakonu o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka.

16.2. Korištenjem Platforme Krajnji korisnik daje svoju privolu na obradu osobnih podataka sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka (GDPR) i Zakonu o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka. Radi funkcioniranja aplikacije i pružanja usluge, Pružatelj platforme i Partner prikupljaju, obrađuju i pohranjuju osobito: podatke o lokaciji u stvarnom vremenu (GPS praćenje) Krajnjeg korisnika, broj telefona, e-adresu, profilne i identifikacijske podatke, pristup kameri uređaja radi provjere identiteta, tehničke podatke o uređaju te podatke o korištenju aplikacije. Privolu za obrade koje se temelje na privoli Krajnji korisnik može u svako doba povući, bez utjecaja na zakonitost obrade prije povlačenja, pri čemu

povlačenje privole može onemogućiti korištenje pojedinih ili svih funkcionalnosti Platforme.

16.3. Pružatelj platforme nije odgovoran za štetu nastalu obradom osobnih podataka Korisnika protivno odredbama Uredbe i Zakona iz prethodnog stavka od strane Partnera i Vozača.

16.4. Svrhe i pravne osnove obrade su:

- izvršenje rezervacije i ugovora te pružanje korisničke podrške (izvršenje ugovora);
- obrada plaćanja, naplata Provizije i sprječavanje prijevара (izvršenje ugovora i legitimni interes);
- dodjela vožnji, fleet management i operativno funkcioniranje Platforme (izvršenje ugovora i legitimni interes);
- ispunjenje zakonskih obveza, osobito poreznih i računovodstvenih (zakonska obveza);
- slanje obavijesti i marketinških poruka (privola, koju je moguće povući u svako doba).

16.5. Obrađuju se identifikacijski i kontaktni podaci, podaci o rezervaciji, lokacijski podaci nužni za pružanje usluge te podaci o plaćanju (bez podataka o kartici koje obrađuje procesor plaćanja). Podaci se u nužnom opsegu dijele s Partnerom i Vozačem radi izvršenja usluge, s pružateljem platnih usluga te s pružateljima IT i pomoćnih usluga koji djeluju kao izvršitelji obrade.

16.6. Osobni podaci čuvaju se onoliko dugo koliko je nužno za navedene svrhe odnosno koliko nalažu zakonski rokovi. Prijenos podataka izvan Europskog gospodarskog prostora provodi se samo uz odgovarajuće mehanizme zaštite sukladno GDPR-u.

16.7. Ispitanik ima pravo na pristup, ispravak, brisanje, ograničenje obrade, prenosivost te pravo na prigovor, kao i pravo podnijeti pritužbu Agenciji za zaštitu osobnih podataka (AZOP), Selska cesta 136, Zagreb.

17. PODNOŠENJE PRIGOVORA I MIRNO RJEŠAVANJE SPOROVA

17.1. Krajnji korisnik može podnijeti prigovor putem e-pošte: amadejstanic60gmail.com ili funkcionalnosti unutar Platforme. Pružatelj platforme potvrđuje primitak prigovora i odgovara u zakonskom roku od 15 dana. Prigovori koji se odnose na samu prijevoznu uslugu rješavaju se s Partnerom kao izvršiteljem.

17.2. Sve reklamacije i zahtjeve za povrat sredstava Krajnji korisnik može prijaviti isključivo putem e-adrese Pružatelja platforme: amadejstanic60gmail.com.

17.3. Sve sporove koji eventualno nastanu između Krajnjih korisnika i Pružatelja platforme navedene strane će pokušati riješiti mirnim putem, a u slučaju da sporove ne riješe mirnim putem nadležan je stvarno nadležni sud u Zagrebu.

17.4. Na ove Opće uvjete primjenjuje se zakonodavstvo Republike Hrvatske.

18. IZMJENE OPĆIH UVJETA I ZAVRŠNE ODREDBE

18.1. Pružatelj platforme (Adios) zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta. O bitnim izmjenama Korisnici će biti obaviješteni putem Platforme ili e-pošte prije njihova stupanja na snagu. Nastavak korištenja aplikacije nakon zaprimanja obavijesti o izmjeni Općih uvjeta smatra se pristankom i suglasnošću na izmijenjene Opće uvjete poslovanja. Na već potvrđene rezervacije primjenjuju se uvjeti važeći u trenutku rezervacije.

18.2. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom objave na Platformi.

za Adios d.o.o.
direktor Amadej Stanić