

Splošni pogoji za uporabo mobilne aplikacije Urbana (v nadaljevanju: splošni pogoji) so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov, Zakonom o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami, Zakonom o elektronskih komunikacijah, Zakonom o elektronskem poslovanju na trgu, Zakonom o varstvu osebnih podatkov in Splošno uredbo o varstvu podatkov (GDPR) in določajo delovanje mobilne aplikacije ter urejajo poslovanje in razmerja med JAVNIM PODJETJEM LJUBLJANSKI POTNIŠKI PROMET, d.o.o. kot ponudnikom oziroma upravljavcem mobilne aplikacije in uporabniki/kupci.

Poleg veljavne zakonodaje in teh splošnih pogojev urejajo uporabo mobilne aplikacije tudi Splošni prevozni pogoji – MPP (za prevoz potnikov in prtljage v mestnem javnem linijskem prevozu potnikov) ter Splošni prevozni pogoji - medkrajevni, razen če iz teh splošnih pogojev ni razvidno drugače. V primeru, če Splošni prevozni pogoji – MPP (za prevoz potnikov in prtljage v mestnem javnem linijskem prevozu potnikov) ali Splošni prevozni pogoji - medkrajevni in ti splošni pogoji niso usklajeni, veljajo za uporabo mobilne aplikacije ti splošni pogoji.

Splošni pogoji za uporabo mobilne aplikacije Urbana in njihove spremembe oziroma dopolnitve morajo biti pred pričetkom njihove veljavnosti objavljeni tudi na spletni strani ponudnika aplikacije.

Mobilno aplikacijo upravlja JAVNO PODJETJE LJUBLJANSKI POTNIŠKI PROMET, d.o.o., Celovška cesta 160, 1000 Ljubljana, ID številka za DDV: SI66742790 (v nadaljevanju: ponudnik in/ali LPP d.o.o.). Več o ponudniku in vizitko ponudnika dobite na naslednji povezavi: <http://www.lpp.si/> ter na koncu teh splošnih pogojev.

## **Mobilna aplikacija Urbana**

Mobilna aplikacija Urbana je aplikacija, ki je nastala v sodelovanju Mestne občine Ljubljana in Javnega Holdinga Ljubljana, z namenom uporabnikom ponuditi dostop do izbranih storitev in informacij znotraj Mestne občine Ljubljana. Ponudniki storitev so JAVNO PODJETJE LJUBLJANSKI POTNIŠKI PROMET, d.o.o. (v nadaljevanju: LPP d.o.o.), Javno podjetje Ljubljanska parkirišča in tržnice d.o.o. (v nadaljevanju: LPT d.o.o.), Turizem Ljubljana, EUROPLAKAT d.o.o. (v nadaljevanju: storitev Bikelj), Mestna knjižnica Ljubljana (v nadaljevanju: MKL) in drugi ponudniki na področju kulinarike, nakupovanja, sprostitve, zabave itd.

Mobilno aplikacijo Urbana lahko uporabniki namestijo na mobilne telefone z operacijskim sistemom Android 6.0 ali novejšim, ali z operacijskim sistemom iOS 13.0 ali novejšim. Za uporabo plačila prevoza na avtobusih, odpiranje zapornice na parkiriščih Javnega podjetja Ljubljanska parkirišča in tržnice, pri uporabi turistične kartice itd. mora biti vklopljen Bluetooth.

## **Storitve, ki jih znotraj mobilne aplikacije ponuja LPP d.o.o**

- Plačilo prevoza na avtobusih, polnitev dobroimetja, nakup terminskih vozovnic
- Informacije o odhodih avtobusov iz postajališč
- Informacije o obvozih in drugih aktualnih informacijah
- Načrtovanje potovanja
- Zgodovina transakcij

## **Storitve, ki jih znotraj mobilne aplikacije ponuja LPT d.o.o.**

- Storitev parkiranja Upark
- Storitev parkiranja P+R
- Storitev parkiranja na zaprtih parkiriščih
- Zgodovina transakcij

## **Storitve, ki jih znotraj mobilne aplikacije ponuja Turizem Ljubljana**

- Nakup turističnih kartic
- Uporaba turističnih kartic (en uporabnik lahko kupi na svojo mobilno Urbano več kartic in jih znotraj aplikacije uporablja)
- Druge turistične informacije

## **Storitev Biciklja**

- Informacije o številu in lokacijah koles za izposajo

## **Storitev MKL**

Uporaba aplikacije v Mestni knjižnici Ljubljana

## **Dodatne funkcionalnosti znotraj aplikacije**

- Virtualizacija in devirtualizacija imenskih kartic Urbana (prenos fizične kartice v mobilno in prenos nazaj na fizično kartico). Pri prenosu fizične kartice na mobilno se vse pravice in sredstva prenesejo na mobilno aplikacijo, fizična kartica pa postane neaktivna. Z devirtualizacijo mobilne kartice se vse pravice in sredstva prenesejo nazaj na fizično kartico. Pri tem se fizična kartica znova aktivira v roku 24 ur.
- Shranjevanje plačilnih kartic Mastercard in Visa
- Polnitev dobroimetja Urbana s plačilnimi karticami in storitvijo Valú
- Samodejna polnitev dobroimetja (v primeru plačila s plačilnimi karticami)

## **Seznam LPP produktov za prodajo**

- Polnitev dobroimetja (polnitev je možna do vrednosti največ 50,00 eur)
- Mesečna vozovnica za osnovnošolke
- Letna splošna vozovnica (za območja 1, 2, 3)
- Mesečna splošna vozovnica (za območja 1, 2, 3)

Opomba: Nakup dijaških in študentskih IJPP vozovnic ter vozovnic za brezposelne ni možen.

Nakup mesečnih vozovnic za tekoči mesec je možen do vključno 20. dne v mesecu. Po tem datumu lahko mesečno vozovnico za tekoči mesec kupite na Potniškem centru LPP na Slovenski c. 56 v Ljubljani, na Avtobusni postaji na Trgu Osvobodilne fronte 4 v Ljubljani in na prodajnem mestu Pav na Cankarjevem trgu 4 na Vrhniki.

Pogoj za nakup terminskih vozovnic (mesečna, letna) je, da ima uporabnik/kupec v mobilni aplikaciji dodano terminsko vozovnico z ustreznim statusom (splošna, osnovnošolec) in jih uporabnik lahko doda v mobilno aplikacijo na dva načina:

1. znotraj aplikacije izbere možnost **Prenesite kartico v aplikacijo** in sledi postopku. S prenosom fizične kartice Urbana v mobilno aplikacijo začasno preneha delovati fizična kartica Urbana;
2. uporabniki, ki še nimajo fizične imenske kartice Urbana, se morajo oglašiti v potniškem centru LPP na Slovenski cesti 56 v Ljubljani, kjer se za njih izdelava mobilna imenska kartica Urbana z določeno pravico, ki se avtomatično prenese v mobilno aplikacijo uporabnika.

Opomba: V mobilno aplikacijo Urbana ni možno dodati IJPP vozovnic (dijaške in študentske IJPP vozovnice, brezplačne IJPP vozovnice za upokoјence za mestni in medkrajevni potniški promet in drugih IJPP vozovnic).

## **Delovanje mobilne aplikacije Urbana ob menjavi telefona**

Uporabniku aplikacija po vpisu e-naslava ponudi možnost prenosa sredstev iz stare mobilne Urbane. E-naslov mora biti enak kot je bil na prejšnjem telefonu, v nasprotnem primeru je potrebno poslati zahtevo za prenos sredstev na e-naslov [urbana@lpp.si](mailto:urbana@lpp.si).

## **Varovanje osebnih podatkov**

Ponudnik se obvezuje, da bodo osebni podatki, pridobljeni v mobilni aplikaciji Urbana, v celoti ostali hranjeni, varovani in obdelovani izključno s strani ponudnika (LPP d.o.o.) oziroma ponudnikovega pogodbenega tehnološkega izvajalca. Z vsemi pridobljenimi osebnimi podatki bo ponudnik oziroma ponudnikov pogodbeni tehnološki izvajalec ravnal v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov in Splošno uredbo o varstvu podatkov (GDPR). Več o obdelavi osebnih podatkov je zapisano v politiki zasebnosti na spletni strani LPP na povezavi <https://www.lpp.si/politika-zasebnosti>

Osebni podatki uporabnikov/kupcev so ustrezno zaščiteni pred izgubo, uničenjem, ponarejanjem, manipuliranjem in neavtoriziranim dostopom ali neavtoriziranim odkritjem s strani tretjih oseb. Osebni podatki, ki so pridobljeni za namen izvedbe nakupa znotraj mobilne aplikacije, se uporabljajo izključno za potrebe izvedbe nakupa oziroma naročila.

V primeru neuporabe mobilne Urbane bo po 7 letih od zadnje uporabe stekel postopek za izbris podatkov (postopek izbrisa traja do 90 dni).

LPP lahko za potrebe izvajanja storitev, v primerih in obsegu, ki je potreben za prenos (osebnih) podatkov, le-te posreduje tudi drugim uporabnikom (npr. uradni organi, ki imajo podlago za zahtevek v zakonu).

LPP ne prevzema odgovornosti za kakršnokoli nepooblaščno rabo uporabnikove pametne mobilne naprave.

## **Podatki potrebni za registracijo uporabnika /kupca**

Obvezni podatki:

- ime in priimek ter datum rojstva (samo v primeru uporabe imenske terminske vozovnice). Za uporabo imenske terminske vozovnice mora uporabnik predhodno v potniškem centru LPP pridobiti pravico do uporabe navedene vozovnice in dokazati svojo istovetnost z osebnim dokumentom.
- naslov elektronske pošte

Ob registraciji je obvezno strinjanje s splošnimi pogoji za uporabo mobilne aplikacije, kar uporabnik/kupec potrdi z oznako v potrditvenem polju »Pravila in pogoji«.

## **Izbris uporabniškega računa (registracije) in sprememba e-naslava.**

Prošnjo za izbris uporabniškega računa ali spremembo e-naslava uporabnik sporoči na elektronski naslov [urbana@lpp.si](mailto:urbana@lpp.si). Zahtevek za izbris računa ali za spremembo e-naslava mora biti poslan z elektronskega naslova, s katerega je bila izvedena registracija oziroma prijava. V roku 15 (petnajstih) dni od prejema zahteve bodo izbrisani uporabnikovi osebni podatki oziroma spremenjen e-naslov, o čemer bo uporabnik obveščen po e-pošti.

## **Cene**

- Vse cene produktov, ki jih LPP ponuja znotraj mobilne aplikacije Urbana, so objavljene na spletni strani LPP d.o.o. na povezavi <http://www.lpp.si/javni-prevoz/ceniki> in v mobilni aplikaciji Urbana ob izbiri produkta.
- Vse cene so v evrih in vključujejo DDV. Davek na dodano vrednost pri nakupu mesečnih in letnih vozovnic znaša 9,5 odstotka, za storitve polnitve dobroimetja se DDV ne obračunava (DDV se obračuna šele, ko je storitev opravljena, in sicer v primeru nakupa/plačila vozovnice na avtobusu, v primeru plačila storitve pakiranja ...).

## **Načini plačila**

### **S plačilnimi karticami:**

- MasterCard,
- Visa

Nakup s plačilnimi karticami je v mobilni aplikaciji Urbana varen. Izvedba plačila znotraj mobilne aplikacije Urbana je opremljena z naprednim sistemom MasterCard SecureCode in Verified by Visa. LPP d.o.o. je del 3D Secure programa (mednarodni varnostni standard za preverjanje istovetnosti imetnikov kartic pri plačevanju prek spleta) in je tako v okviru pravil kartičnih sistemov zaščiten z vidika zlorab.

Zahtevek za bremenitev kartice bo poslan banki, ko bo sprožen postopek za nakup produktov. Plačilna kartica kupca se obremeni takoj po potrditvi nakupa. Valuta plačila je predmet dogovora med kupcem in banko.

### **S storitvijo Valú**

Uporaba Valú Monete kot načina plačila se omogoča uporabnikom Telekom Slovenije, A1 in BOB. Prenos dobroimetja na app Urbano je možen tudi preko app Valú (Valú denarnica). Uporaba storitve Valú se obračuna v skladu s cenikom mobilnega operaterja, ki omogoča navedeno storitev.

## **Dodatne informacije**

- Ponudnik (LPP d.o.o.) si pridržuje pravico do zavrnitve nakupa v primeru, če uporabnik/kupec do določene vozovnice ni upravičen, če je mobilna Urbana, katero želi polniti, preklicana ali trajno neaktivna ali blokirana.
- Polnjenje mobilne Urbane z dobroimetjem in/ali terminsko vozovnico lahko uporabnik/kupec opravi in plača preko mobilne aplikacije Urbana, če je le ta delujoča.
- Pred zaključkom nakupa terminske vozovnice ali nakupa dobroimetja, uporabnik/kupec s klikom na gumb "Potrdi nakup" soglaša, da gre za naročilo z obveznostjo plačila ter potrjuje, da se je pred nakupom seznanil z vsebino splošnih pogojev za uporabo mobilne aplikacije in s cenikom produktov ter z njimi soglaša in jih sprejema.
- Po prejemu kupnine bo nakup zaključen, potrdilo o nakupu pa vidno v meniju zgodovina.

Uporabniki lahko v mobilni aplikaciji Urbana oddajo nakup vse dni v tednu, 24 ur na dan.

## **Preklic nakupa**

Nakup preko mobilne aplikacije lahko uporabnik/kupec brez dodatnih stroškov prekliče do potrditve plačila.

## **Vračilo dobroimetja**

Storno oziroma vračilo dobroimetja iz mobilne aplikacije Urbana je možno samo v gotovini v Potniškem centru LPP na Slovenski cesti 56 v Ljubljani, in sicer v roku petih let od zadnje uporabe mobilne aplikacije v sistemu Urbana.

## **Shranjevanje naročila oziroma pogodbe**

Prodajna pogodba (naročilo) je v elektronski obliki shranjena na strežniku ponudnika (LPP d.o.o.) in uporabniku/kupcu dostopna v vsakem trenutku v njegovem uporabniškem profilu. Ponudnik (LPP d.o.o.) uporabniku/kupcu predlaga, da si potrdilo o sklenjeni pogodbi (naročilu) ali izvod sklenjene pogodbe (naročila) natisne ali shrani na lasten trajni nosilec podatkov, saj ponudnik (LPP d.o.o.) zaradi morebitnih tehničnih omejitev ali sistemskih napak, kot tudi zaradi zakonskih določil glede hrambe podatkov, tovrstnih dokumentov ne more hraniti neomejen čas.

Pri plačilu s plačilnimi karticami se nobeni podatki ne zapisujejo na strežniku ponudnika (LPP d.o.o.). Podatki bodo dostopni samo banki, njenemu procesnemu centru in uporabniku/kupcu, razen v primeru, če bi prisilni predpisi določali drugače.

## **Odstop od pogodbe in uveljavljanje reklamacije**

Uporabnik/kupec soglaša, da ob nakupu produktov (dobroimetja ali mesečne vozovnice) izgubi pravico do odstopa od pogodbe. Ko je produkt kupljen, stornacija ali prenos produktov v naslednji mesec ali vračilo kupnine ni možno.

Vračilo kupnine za letne vozovnice se lahko opravi v potniškem centru LPP-ja. Pred tem je potreben prenos letne vozovnice iz mobilne aplikacije na fizično kartico Urbana. Vračilo celotne kupnine je možno v primeru, če letna vozovnica še ni bila uporabljena.

V primeru uporabe letne vozovnice na vozilu, se izvede vračilo sorazmernega deleža za neizkoriščen prevoz, ki je zmanjšan za stroške vračila letne vozovnice po zadnjem veljavnem Ceniku vozovnic v mestnem in integriranem potniškem prometu.

Morebitne težave pri uporabi že plačanih produktov v vozilih prevoznika ali drugi terminalski infrastrukturi sistema Urbana kupec pisno sporoči na e-naslov [urbana@lpp.si](mailto:urbana@lpp.si).

## **Reševanje sporov**

Pogodbeni stranki si bosta prizadevali vsa morebitna nesoglasja reševati sporazumno in na miren način. V kolikor to ne bo mogoče, je za reševanje medsebojnih sporov pristojno stvarno pristojno sodišče v Ljubljani.

Alternativno reševanje sporov predpisuje Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS), ki ga pogodbeni stranki rešujeta s posredovanjem izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov (izvajalec IRPS). Uporabnik/kupec se prostovoljno odloči, ali bo vložil pobudo za začetek postopka pri izvajaku IRPS, ponudnik (LPP d.o.o.) pa se prostovoljno odloči, ali bo sodeloval v postopku.

## **Varnost**

Ponudnik (LPP d.o.o.) zagotavlja, da je vsak nakup preko mobilne aplikacije Urbana varen. Vsi zaupni podatki, ki se prenašajo preko spleta (osebni podatki, podatki o nakupih in številke plačilnih kartic), so ustrezno kodirani, zato jih tretje osebe ne morejo prebrati.

Mobilna aplikacija Urbana za maksimalno varnost prenosa uporablja mehanizme, ki jih uporabljajo banke, finančne ustanove in najboljše spletne trgovine.

Vsa komunikacija med spletnim brskalnikom in spletno stranjo poteka preko HTTPS protokola, kar pomeni, da so vsi podatki ustrezno šifrirani – podpisani s certifikatom spletne strani.

Avtorizacije in transakcije s plačilnimi karticami se izvajajo preko avtorizacijskega centra banke, s katero ima ponudnik (LPP d.o.o.) pogodbo za plačila s plačilnimi karticami. Avtorizacije kartic se vršijo v realnem času s takojšnjim preverjanjem podatkov v bančnem sistemu.

## **Pomoč uporabnikom/kupcem**

Informacije o nakupih, reklamacijah v zvezi nakupi v mobilni aplikaciji Urbana in pomoč pri nakupu so na:

- e-naslov: urbana@lpp.si,
- telefon: 080 6077.

## **Identifikacija ponudnika mobilne aplikacije Urbana**

Podjetje: JAVNO PODJETJE LJUBLJANSKI POTNIŠKI PROMET, d.o.o.

Skrajšani naziv podjetja: LPP d.o.o.

Sedež: Celovška cesta 160, Ljubljana

Telefon:

+386 1 582 25 82 (klicni center)

+386 1 582 24 60 (centrala)

+386 1 582 25 01 (tajništvo)

E-pošta: mail@lpp.si

Spletna stran: <https://www.lpp.si>

Številka vpisa v sodni register: 1/09817/00

Matična številka: 5222966000

ID za DDV: SI66742790

Transakcijski računi:

SI56 0310 0100 5605 502 pri SKB banki d.d.

SI56 0292 4025 3993 039 pri NLB d.d.

SI56 0400 1004 9472 608 pri Novi KBM d.d.

Šifra dejavnosti: 49.310

Osnovni kapital: 18.155.600,00 EUR

## **Končne določbe**

Splošni pogoji za uporabo mobilne aplikacije se objavijo in so dostopni na <https://www.lpp.si/uporabne-informacije-za-potnike/splosni-prevozniki-pogoji>.

Cenik produktov je dostopen na spletni strani LPP d.o.o. na povezavi <http://www.lpp.si/javni-prevoz/ceniki> in v mobilni aplikaciji Urbana ob izbiri produkta.

Ponudnik (LPP d.o.o.) uporabniku/kupcu predlaga, da si pred ali najkasneje ob nakupu v mobilni aplikaciji Urbana te pogoje natisne ali shrani na primeren lasten trajni nosilec podatkov.

Splošni pogoji za uporabo mobilne aplikacije Urbana začnejo veljati naslednji dan po njihovi objavi, to je z dnem 29. 11. 2023. LPP si pridržuje pravico kadarkoli spremeniti te splošne pogoje, pri čemer uporabnike o nameravanih spremembah teh splošnih pogojev in njegovih sestavnih delov obvešča v mobilni aplikaciji Urbana in na spletnem mestu na povezavi <https://www.lpp.si/uporabne-informacije-za-potnike/splosni-prevozniki-pogoji>. S tem je obveznost obvestila o spremembi izpolnjena.

Ljubljana, 28. 11. 2023

JAVNO PODJETJE  
LJUBLJANSKI POTNIŠKI PROMET, d.o.o.  
Direktor  
Peter Horvat