



**DOPRAVNÍ PODNIK**

města Ústí nad Labem a.s.

# **SMLUVNÍ PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY PRO PŘEPRAVU NA AUTOBUSOVÝCH A TROLEJBUSOVÝCH LINKÁCH Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s.**

Směrnice č. 1 /2022

**Výtisk číslo:**

1

**Datum vydání:**

1. ledna 2022

**Vypracoval:**

Milan Hrudka  
vedoucí střediska přepravní kontrola,  
tarif a odbavovací systémy

**Kontroloval:**

Ing. Vratislav Blažek  
specialista pro právní  
a kontrolní činnost

JUDr. Pavel Mareček  
advokát

**Schválil:**

Bc. Martin Prachař  
předseda představenstva

Mgr. Ing. Simona Mohacsi, MBA  
výkonná ředitelka společnosti

**OBSAH**

|            |                                                                                                                                                                                                                     |           |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b>  | <b>PREAMBULE .....</b>                                                                                                                                                                                              | <b>3</b>  |
| <b>2.</b>  | <b>ZÁKLADNÍ POJMY .....</b>                                                                                                                                                                                         | <b>3</b>  |
| <b>3.</b>  | <b>VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ .....</b>                                                                                                                                                                                   | <b>5</b>  |
| <b>4.</b>  | <b>VZNIK A PLNĚNÍ PŘEPRAVNÍ SMLOUVY .....</b>                                                                                                                                                                       | <b>6</b>  |
| <b>5.</b>  | <b>VZTAHY MEZI DPMÚL A CESTUJÍCÍM .....</b>                                                                                                                                                                         | <b>7</b>  |
| 5.1.       | Povinnosti DPMÚL .....                                                                                                                                                                                              | 7         |
| 5.2.       | Základní povinnosti cestujícího .....                                                                                                                                                                               | 7         |
| 5.3.       | Porušení přepravních podmínek z hlediska bezpečnosti cestujícího, bezpečnosti jiných osob a ochrany zdraví, bezpečnosti a plynulosti veřejné dopravy a z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy ..... | 10        |
| 5.4.       | Další ustanovení .....                                                                                                                                                                                              | 11        |
| <b>6.</b>  | <b>JÍZDNÍ DOKLADY A JEJICH PLATNOST .....</b>                                                                                                                                                                       | <b>12</b> |
| <b>7.</b>  | <b>PLACENÍ JÍZDNÉHO, JÍZDNÍ DOKLADY A JEJICH PRODEJ .....</b>                                                                                                                                                       | <b>17</b> |
| 7.1.       | Předtištěný papírový jízdní doklad a jízdní doklad z jízdenkového automatu pro jednotlivou jízdu DPMÚL s vyznačeným tiskovým polem pro označení .....                                                               | 17        |
| 7.2.       | Samoobslužný bezhotovostní nákup tištěného papírového jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu a jednodenního síťového jízdního dokladu vytištěného terminálem u řidiče vozidla MHD na termocitlivý papír .....       | 17        |
| 7.3.       | Bezhotovostní prodej relačního jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu ze zón obsluhovaných linkami MHD do ostatních zón v rámci DÚK v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD .....                                 | 18        |
| 7.4.       | Odbavení identifikátorem v režimu Check in/Check out .....                                                                                                                                                          | 19        |
| 7.5.       | Elektronické časové jízdné na bázi BPK .....                                                                                                                                                                        | 21        |
| 7.6.       | Bezkontaktní čipové karty DÚK .....                                                                                                                                                                                 | 22        |
| 7.7.       | Mobilní jízdenky a mobilní časové jízdenky .....                                                                                                                                                                    | 23        |
| 7.8.       | Ostatní ustanovení k placení jízdného, jízdním dokladům a jejich platnost .....                                                                                                                                     | 24        |
| 7.9.       | DÚKapka – mobilní aplikace pro nákup jízdních dokladů .....                                                                                                                                                         | 26        |
| <b>8.</b>  | <b>ZPŮSOB PROKAZOVÁNÍ NÁROKU NA ZLEVNĚNÉ NEBO ZVÝHODNĚNÉ JÍZDNÉ .....</b>                                                                                                                                           | <b>26</b> |
| <b>9.</b>  | <b>NEPLATNÉ JÍZDNÍ DOKLADY .....</b>                                                                                                                                                                                | <b>28</b> |
| <b>10.</b> | <b>PŘEPRAVNÍ KONTROLA .....</b>                                                                                                                                                                                     | <b>30</b> |
| <b>11.</b> | <b>ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ .....</b>                                                                                                                                                                              | <b>35</b> |
| 11.1.      | Zpracování osobních údajů pro účely vymáhání pohledávek z přepravní kontroly .....                                                                                                                                  | 35        |
| 11.2.      | Zpracování osobních údajů – částečně integrované mobilní jízdní doklady .....                                                                                                                                       | 35        |
| 11.3.      | Zpracování osobních údajů – částečně integrovaný mobilní časová jízdenka .....                                                                                                                                      | 36        |
| 11.4.      | Zpracování osobních údajů pro účely podání podnětu, pochvaly nebo reklamace jízdného a služeb souvisejících s provozem městské hromadné dopravy. ....                                                               | 37        |
| 11.5.      | Požizování audio záznamů .....                                                                                                                                                                                      | 38        |
| 11.6.      | Zpracování osobních údajů v eShop EOS DPMÚL .....                                                                                                                                                                   | 38        |
| 11.7.      | Zpracování osobních údajů v dopravní aplikaci na Zákaznickém centru DPMÚL .....                                                                                                                                     | 39        |
| 11.8.      | Obecná ustanovení k ochraně osobních údajů .....                                                                                                                                                                    | 40        |
| <b>12.</b> | <b>PŘEPRAVA OSOB S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE .....</b>                                                                                                                                                 | <b>41</b> |



---

|            |                                                            |           |
|------------|------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>13.</b> | <b>PŘEPRAVA OSOB NA VOZÍKU PRO INVALIDY .....</b>          | <b>42</b> |
| <b>14.</b> | <b>PŘEPRAVA DĚTÍ, DĚTSKÝCH KOČÁRKŮ A JÍZDNÍCH KOL.....</b> | <b>43</b> |
| 14.1.      | Přeprava dětí do 6 let .....                               | 43        |
| 14.2.      | Přeprava dětského kočárku s dítětem.....                   | 44        |
| 14.3.      | Přeprava jízdního kola .....                               | 44        |
| <b>15.</b> | <b>PŘEPRAVA ZAVAZADEL.....</b>                             | <b>45</b> |
| <b>16.</b> | <b>PŘEPRAVA ŽIVÝCH ZVÍŘAT.....</b>                         | <b>47</b> |
| <b>17.</b> | <b>ZTRÁTY A NÁLEZY .....</b>                               | <b>47</b> |
| <b>18.</b> | <b>OSTATNÍ USTANOVENÍ.....</b>                             | <b>48</b> |
| <b>19.</b> | <b>PRÁVA Z PŘEPRAVNÍ SMLOUVY.....</b>                      | <b>48</b> |
| <b>20.</b> | <b>ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ .....</b>                          | <b>50</b> |

---





## **1. PREAMBULE**

Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s. v souladu se zákonem č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Přepravní řád“), zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, vydává Smluvní přepravní podmínky platné pro přepravu na autobusových a trolejbusových linkách městské hromadné dopravy Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s.

## **2. ZÁKLADNÍ POJMY**

1. **MHD** je městská hromadná doprava.
2. **DPmÚL** je Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., provozovatel linek MHD v Ústí nad Labem (dále jen „DPmÚL“).
3. **DÚK** je zkratka pro integrovaný dopravní systém nazvaný Doprava Ústeckého kraje.
4. **Dopravci DÚK** jsou dopravci zapojení do systému Doprava Ústeckého kraje a jejich seznam je uveden v příloze č. 1, Smluvních přepravních podmínek Dopravy Ústeckého kraje (dále jen „SPP DÚK“).
5. **SPP DPmÚL** jsou Smluvní přepravní podmínky platné pro přepravu na autobusových a trolejbusových linkách Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s.
6. **SPP DÚK** jsou Smluvní přepravní podmínky integrovaného dopravního systému Doprava Ústeckého kraje a platí u dopravců uvedených v příloze č. 1 SPP DÚK. SPP DÚK platí pro přepravu osob, jejich zavazadel a živých zvířat ve veřejné silniční osobní dopravě a ve veřejné drážní osobní dopravě provozované v rámci DÚK zúčastněnými Dopravci a stanovují podmínky pro vznik přepravní smlouvy, podmínky přepravy, práva, povinnosti a odpovědnost cestujících a Dopravců zapojených v DÚK.
7. **Tarif DÚK** je tarif integrovaného dopravního systému Doprava Ústeckého kraje. Tarif DÚK je zónové relační, tj. všechny jízdní doklady platí pouze v rozsahu zónové, relační a časové platnosti, která je na jízdních dokladech vyznačena, pokud není platnost jízdního dokladu omezena jinak. Tarif DÚK stanovuje výši jízdného, způsob výpočtu jízdného a podmínky uplatňování cen jízdného na autobusových linkách veřejné linkové osobní dopravy zapojených do systému DÚK, v městské hromadné dopravě měst zapojených do systému DÚK provozovaných formou integrovaného dopravního systému a ve vlcích zapojených do systému DÚK. Na linkách DPmÚL jsou uznávány bezkontaktní čipové karty DÚK, integrované papírové jízdní doklady a jízdní doklady na bázi DÚKapka vydané v souladu s Tarifem DÚK nebo SPP DPmÚL.
8. **Vozidlo MHD** je trolejbus nebo autobus DPmÚL.
9. **Přepravní řád** je vyhláška Ministerstva dopravy a spojů č. 175/2000Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, ve znění pozdějších předpisů.
10. **Pověřenou osobou** ve veřejné silniční a drážní osobní dopravě je řidič vozidla MHD nebo jiná osoba pověřená DPmÚL, vybavená kontrolním odznakem a průkazem DPmÚL.
11. **Cestující** je osoba, která využívá služeb Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s., a služeb jiných dopravců.
12. **Jízdné** je cena za přepravu osoby (cestujícího).
13. **Přepravné** je cena za přepravu zavazadla nebo psa přepravovaného bez schrány.
14. **Jízdním dokladem** se rozumí dokument dle Tarifu DÚK osvědčující zaplacení jízdného, přepravného nebo zakládající právo na bezplatnou přepravu.
15. **Jízda** je vymezena nástupem cestujícího do vozidla MHD a jeho výstupem z téhož vozidla v jiném bodě linky.
16. **Cestou** se rozumí použití vozidel všech Dopravců DÚK cestujícím po celou dobu platnosti jízdního dokladu. Skládá se z jedné nebo více jízd a z doby mezi jízdami, čekání na další spoj, případně i z jiných přestávek.
17. **PAD** je zkratka pro příměstskou autobusovou dopravu s označením linek 401 až 999.
18. **Označovač** je přístroj, který označuje předtištěný papírový jízdní doklad pro jednotlivou jízdu s vyznačeným tiskovým polem. Je obsluhován cestujícím. Označovač je umístěn na madlech u dveří vozidla MHD.



19. **Označením jízdního dokladu** se rozumí vytisknutí údajů označovačem na tiskové pole předtištěného papírového jízdního dokladu.
20. **Schrána** je zcela uzavřená, snadno přenosná klec, koš nebo jiný vhodný přepravní box s nepropustným dnem určený pro přepravu psů, koček nebo jiných živých zvířat.
21. **Mobilní telefon** je elektronické zařízení vybavené SIM kartou, které umožňuje uskutečňovat telefonní hovory, zasílat textové zprávy a poskytovat další služby dle technického vybavení.
22. **Mobilní jízdenka** pro jednotlivou jízdu a jednodenní jízdenka jsou částečně integrovanými jízdními doklady. Jejich platnost a použití jsou stanovené Tarifem DÚK (dále též „SMS jízdenka“, „SEJF jízdenka“ nebo „jízdenka z Mobilní aplikace DPmÚL“).
23. **Mobilní časová jízdenka** je částečně integrovaný časový jízdní doklad. Její platnost a použití jsou stanovené Tarifem DÚK. (dále též „SEJF časová jízdenka“ a „časová jízdenka z Mobilní aplikace DPmÚL“).
24. **Jízdní doklad pro jednotlivou jízdu** je integrovaný papírový jízdní doklad vydaný DPmÚL ve formě předtištěného papírového jízdního dokladu, nebo jízdního dokladu vytištěného na termocitlivém papíru, umožňující cestujícím v rámci prostorové a časové platnosti využít ke svým cestám kombinaci spojů všech Dopravců DÚK.
25. **BPK** je bezkontaktní platební karta Mastercard, VISA nebo Maestro využívající bezkontaktní EMV technologii vydaná bankami či jinými držiteli licence opravňující k vydávání platebních nástrojů ve formě bezkontaktní plastové karty. V Tarifu DÚK je tato karta označována zkratkou „BBK“.
26. **Emulovaná platební karta** je bezkontaktní platební karta nahraná v mobilním zařízení.
27. **Předplacená platební karta** je BPK Mastercard nebo VISA, která není vázaná k běžnému bankovnímu účtu. Předplacené platební karty se řídí vlastními obchodními podmínkami (aktivace, registrace, dobíjení karty a další operace) a smlouvou uzavřenou s vydavatelem karty. Z pohledu využití v dopravě se na předplacenou platební kartu pohlíží jako na běžnou BPK.
28. **Sticker** je bezkontaktní platební karta ve formě nálepky, kterou si držitel může umístit na jím zvolený nosič.
29. **Identifikátor** zahrnuje všechny platební prostředky ve formě bezkontaktní platební karty (BPK, emulovaná platební karta, předplacená platební karta a sticker).
30. **BČK DÚK** je zkratka pro bezkontaktní čipovou kartu Dopravy Ústeckého kraje.
31. **EP BČK DÚK** je zkratka pro elektronickou peněženku bezkontaktní čipové karty Dopravy Ústeckého kraje.
32. **eShop EOS DPmÚL** je webová aplikace sloužící k založení účtu a registraci cestujícího včetně BPK, k nákupu elektronického časového jízdního dokladu, ke kontrole transakcí v režimu Check in/Check out a k podání reklamace na transakci nebo na vypočtenou cenu jízdenky.
33. **eShop EOS účet** je internetový uživatelský účet zřízený cestujícím v aplikaci eShop EOS DPmÚL.
34. **Podřízený účet** je internetový účet zřízený k eShop EOS účtu cestujícího a spravovaný registrovaným uživatelem eShop EOS účtu. Primárně je určený pro děti ve věku od 6 do 15 let nebo cestující, kteří si nemohou zřídit vlastní eShop EOS účet.
35. **Ceník** je „Ceník poplatků“ vydaný jako příloha Obchodních podmínek.
36. **ČJ** je zkratka pro elektronický časový jízdní doklad.
37. **Check in** znamená přiložení (přihlášení) identifikátoru cestujícím k čtečce terminálu/validátoru při každém nástupu do vozidla MHD.
38. **Check out** znamená přiložení (odhlášení) identifikátoru cestujícím k čtečce terminálu/validátoru při každém výstupu z vozidla MHD.
39. **Linkospoj** je jeden spoj linky městské hromadné dopravy z výchozí zastávky do konečné zastávky dané linky.
40. **TAP** je každý Check in/Check out provedený identifikátorem.
41. **Elektronický jízdní doklad pro jednotlivou jízdu** je vypočítán tarifním jádrem na základě provedených TAPů identifikátorem cestujícího za daný kalendářní den, tj. za časové období od 00:20 hodin do 00:19 hodin následujícího dne.
42. **Terminál** je multifunkční zařízení umístěné ve vozidlech MHD u prvních dveří v prostoru u řidiče vozidla MHD, umožňující:
  - a) odbavení identifikátoru v režimu Check in/Check out,
  - b) ověření údajů o provedených transakcích Check in/Check out na daném linkospoji,
  - c) ověření platnosti elektronického časového jízdního dokladu zakoupeného na bázi BPK,





- d) samoobslužný bezhotovostní nákup jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu nebo jednodenního síťového jízdního dokladu DÚK a jejího vytištění na termocitlivý papír,
  - e) vytištění papírového jízdního dokladu zakoupeného bezhotovostní platbou v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD ze zón obsluhovaných linkami MHD do ostatních zón v rámci DÚK na termocitlivý papír,
  - f) odbavení BČK DÚK na elektronický časový jízdní doklad,
  - g) elektronickou kontrolu 2D kódu.
- 43. Validátor** je zařízení umístěné ve vozidlech MHD u druhých a dalších dveří, umožňující:
- a) odbavení identifikátoru v režimu Check in/Check out,
  - b) ověření údajů o provedených transakcích Check in/Check out na daném linkospoji,
  - c) ověření platnosti elektronického časového jízdního dokladu na bázi BPK.
- 44. Perimetr zastávky** je definován jako prostor v těsné blízkosti označníku zastávky.
- 45. Obchodní podmínky** jsou Všeobecné obchodní podmínky užívání bezkontaktní platební karty na linkách provozovaných Dopravním podnikem města Ústí nad Labem a.s.
- 46. Příjmový doklad** je potvrzení o uskutečněné platbě za jízdní doklad.
- 47. 2D kód** je kontrolní kód, který umožňuje strojové odbavení vybraných jízdního dokladu pomocí optické čtečky a jeho kontrolu.
- 48. Dopravní aplikace DPmÚL** představuje systém softwarových, hardwarových, personálních a dalších hmotných a nehmotných prostředků zajišťujících cestujícím přístup k přepravním službám poskytovaných DPmÚL v rámci městské hromadné dopravy. Registrace osobních údajů cestujícího a BPK v dopravní aplikaci je zajištěna na Zákaznickém centru DPmÚL dle podmínek Tarifu DÚK, SPP DPmÚL a Obchodních podmínek.
- 49. Jedinečný kód transakce** je 10místné číslo, které doplněné o specifické označení EOS najde cestující v zaúčtovaných položkách elektronického bankovníctví nebo na výpisu z účtu u odečtené částky za zaplacené jízdné.
- 50. Bezhotovostním nákupem** jízdního dokladu na terminálu se rozumí platba pomocí EP BČK DÚK nebo platba realizovaná identifikátorem.
- 51. Osobní identifikační doklad** je doklad cestujícího vydaný správním úřadem, který obsahuje jméno, příjmení, datum narození a fotografii nebo digitální zpracování podoby cestujícího (občanský průkaz, cestovní pas).
- 52. Prostorová platnost** jízdního dokladu znamená jeho platnost v zónách (nadzónách) na jízdním dokladu vyznačených. Je-li jízdní doklad označený textem „Síťový“, platí pro všechny zóny DÚK.
- 53. DÚKapka** je mobilní aplikace, umožňující nákup a použití elektronických jízdních dokladů DÚK prostřednictvím mobilního zařízení, jako je telefon, tablet nebo obdobné zařízení s přístupem k internetu. Podmínky jejího užívání jsou stanoveny obchodními podmínkami vydanými Krajským úřadem Ústeckého kraje a jsou přílohou č. 5 Tarifu DÚK.
- 54. Mobilní aplikace DPmÚL** umožňuje nákup mobilních jízdenek pro jednotlivou jízdu a od data vyhlášení na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz) i nákup elektronických časových jízdních dokladů DÚK prostřednictvím mobilního zařízení s přístupem k internetu.

### **3. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ**

1. SPP DPmÚL platí pro přepravu osob, jejich zavazadel a živých zvířat na všech linkách MHD provozovaných DPmÚL a stanovují podmínky pro vznik přepravní smlouvy, podmínky přepravy cestujících, jejich zavazadel a živých zvířat. Dále stanovují práva, povinnosti a odpovědnost cestujících a DPmÚL.
2. Řidič vozidla MHD nebo jiná pověřená osoba DPmÚL jsou oprávněni dávat cestujícím pokyny a příkazy k zajištění jejich bezpečnosti, bezpečnosti ostatních cestujících a bezpečnosti a plynulosti dopravy. Dále jsou oprávněni kontrolovat jízdní doklady, dodržování SPP DPmÚL a Tarifu DÚK.
3. DPmÚL informuje cestující o dopravě, jízdních dokladech a jejich změnách:
  - ve veřejných sdělovacích prostředcích na základě tiskové zprávy DPmÚL,



- ve vozidlech MHD, na vybraných zastávkových zařízeních, na informačních tablech v majetku DPmÚL,
- na internetových stránkách [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz),
- v provozních hodinách na Zákaznickém centru DPmÚL se sídlem v Revoluční 26, Ústí nad Labem nebo na bezplatné infolince (pracovní dny od 6:00 do 18:00 hodin).

#### **4. VZNIK A PLNĚNÍ PŘEPRAVNÍ SMLOUVY**

1. Právní vztah mezi cestujícím a DPmÚL se řídí smlouvou o přepravě podle § 2550 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Přistavení vozidla MHD do zastávky za účelem umožnit nástup cestujících je konkludentní nabídkou DPmÚL na uzavření přepravní smlouvy, nástup cestujícího do vozidla MHD je konkludentní akceptací této nabídky. Smlouva je tak uzavřena. Pro vznik přepravní smlouvy není rozhodné, zda cestující zaplatil či nezaplatil jízdné.
2. Uzavřením přepravní smlouvy o přepravě osob vzniká mezi DPmÚL a cestujícím na základě Přepravního řádu, Tarifu DÚK a SPP DPmÚL závazkový právní vztah, jehož obsahem je zejména závazek DPmÚL přepravit cestujícího ze zastávky nástupní do zastávky cílové spoji uvedenými v jízdním řádu řádně a včas a závazek cestujícího dodržovat Přepravní řád, SPP DPmÚL a zaplatit cenu za přepravu podle Tarifu DÚK.
3. Přepravní smlouva je uzavřena nejpozději tím, že cestující nastoupí do vozidla nebo vstoupí do označeného prostoru přístupného jen s platným jízdním dokladem (dále jen „nástup do vozidla“).
4. Při plnění přepravní smlouvy více dopravci DÚK odpovídá každý dopravce DÚK zúčastněný na přepravě za přepravu po té části přepravní cesty, kterou zajišťuje.
5. Přepravní smlouva je splněna řádným provedením přepravy ve smluveném rozsahu podle uzavřené přepravní smlouvy. Za splnění přepravní smlouvy se považuje provedení přepravy v jiném než sjednaném rozsahu, došlo-li k oprávněnému vyloučení cestujícího z přepravy dopravcem pověřenou osobou.
6. Na lince MHD s pravidelným provozem autobusů, která je na jízdním řádu označena symbolem „autobus“, je po dobu provozu dle schváleného jízdního řádu povolen cestujícím nástup do vozidla MHD výhradně prvními dveřmi. Výjimku má cestující přepravující kočárek s dítětem, osoba na vozíku pro invalidy nebo osoba používající ke svému pohybu 2 kompenzační pomůcky, které nastupují označenými dveřmi podle typu autobusu. Výstup z vozidla MHD je cestujícím umožněn pouze druhými a dalšími dveřmi. Řidič vozidla MHD je oprávněn v odůvodněných případech povolit výstup i předními dveřmi.
7. Na lince MHD s pravidelným provozem trolejbusů, která je na jízdním řádu označena symbolem „trolejbus“, je nástup a výstup cestujícím povolen všemi dveřmi. Režim nástupu pouze předními dveřmi platí od času odjezdu linkospoje na jízdním řádu označeného písmenem „N“ červené barvy. Výjimku z nástupu předními dveřmi má cestující přepravující kočárek s dítětem, osoba na vozíku pro invalidy nebo osoba používající ke svému pohybu 2 kompenzační pomůcky, které nastupují označenými dveřmi podle typu trolejbusu. Výstup z vozidla MHD je u linkospojů označených písmenem „N“ červené barvy je cestujícím umožněn pouze druhými a dalšími dveřmi. Řidič vozidla MHD je oprávněn v odůvodněných případech povolit výstup i předními dveřmi. Tyto podmínky platí v plném rozsahu i pro náhradní autobusovou dopravu.
8. V rámci mimořádné kontrolní akce pověřených osob dopravce zaměřené na dodržování přepravní tarifní kázně cestujícími nebo při zajištění mimořádné přepravy v rámci kulturních, společenských nebo sportovních akcí, je pověřená osoba oprávněna usměrnit nástup do vozidla MHD nebo výstup z něj určenými dveřmi.
9. Cestující je sám zodpovědný za to, že nastoupí do správného linkospoje, včas z něj ve své cílové zastávce či na konečné zastávce linkospoje vystoupí a že se správně tarifně odbaví.





## **5. VZTAHY MEZI DPMÚL A CESTUJÍCÍM**

### **5.1. Povinnosti DPMÚL**

Dopravce je povinen v zájmu péče o cestující při poskytování přepravních služeb zajistit:

- a) podávání informací o jízdních řádech, o Tarifu DÚK a o SPP DPMÚL v provozních hodinách na Zákaznickém centru DPMÚL, na bezplatné telefonní lince 800 100 613 a na dalších místech určených pro styk s cestujícími a způsobem umožňujícím dálkový přístup s přístupností i pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace,
- b) na zastávkách MHD zveřejnění základní ceny jednotlivého jízdného,
- c) pořádek, čistotu, klid ve vozidlech MHD,
- d) prodej vybraných druhů jízdních dokladů:
  - na přepážkách Zákaznického centra DPMÚL,
  - v samoobslužných jízdenkových automatech DPMÚL,
  - v eShop EOS,
  - ve vozidlech MHD,
  - v mobilních telefonech nebo jiném obdobném zařízení s přístupem k internetu,
  - ve smluvních zařízeních místní obchodní sítě.
- e) znovuzastavení každého třetího vozidla MHD v úrovni označnicku zastávky, stojí-li v zastávce současně více vozidel; znovuzastavení každého vozidla MHD v úrovni označnicku zastávky v případě, že na zastávce se nachází osoba s dětským kočárkem, osoba na vozíku pro invalidy nebo osoba se zdravotním postižením s bílou nebo červenobílou holí,
- f) oznamování názvu zastávky nejpozději při zastavení vozidla MHD v zastávce a oznamování následující zastávky nejpozději při odjezdu vozidla ze zastávky,
- g) takové používání audiovizuální techniky cestujícím ve vozidle MHD, které by nebylo na obtíž ostatním cestujícím,
- h) zastavení vozidla MHD v zastávce „Na znamení“, stiskne-li cestující signalizační tlačítko „Znamení k řidiči“; nefunguje-li hlášení zastávek nebo signalizační tlačítko, zajistit zastavení vozidla MHD v zastávce „Na znamení“ vždy,
- ch) zastavení vozidla MHD v zastávce „Na znamení“, pokud osoba zaujme v jejím prostoru takové místo, ze kterého bude osobou řídící vozidlo vidět.

### **5.2. Základní povinnosti cestujícího**

1. Seznámit se před uzavřením přepravní smlouvy s Přepravním řádem, platnými SPP DPMÚL a Tarifem DÚK.
2. Mít při přepravě platný jízdní doklad pro svoji osobu. Přepravuje-li zavazadlo nebo psa bez schránky, mít platný jízdní doklad i pro tuto přepravu, pokud se dle Tarifu DÚK nepřepravuje bezplatně. Při přepravě na zvýhodněné nebo zlevněné jízdné předložit k jízdnímu dokladu i doklad dle podmínek stanovených Tarifem DÚK a SPP DPMÚL k prokázání nároku na toto jízdné.
3. Při odbavení ve vozidle MHD identifikátorem v režimu Check in/Check out, při samobslužném bezhotovostním nákupu jízdního dokladu na terminálu umístěném u řidiče vozidla MHD nebo při nákupu jízdního dokladu ze zón obsluhovaných linkami MHD do ostatních zón v rámci DÚK u řidiče vozidla MHD postupovat v souladu s Obchodními podmínkami a SPP DPMÚL.
4. Mít identifikátor ve vozidle MHD uložený tak, aby nemohlo dojít k jeho náhodnému odbavení v režimu Check in/Check out např. fyzickým kontaktem s terminálem/validátorem nebo přiblížením se do bezprostřední blízkosti jejich čtečky (cca 5 – 7 cm).



5. Při přepravě na elektronický časový jízdní doklad na bázi BPK nebo na bázi personifikované BČK DÚK prokázat na výzvu pověřené osoby DPmÚL svou totožnost osobním identifikačním dokladem.
6. Neoznačený předtištěný papírový jízdní doklad pro jednotlivou jízdu si bezodkladně po nástupu do vozidla MHD označit způsobem a za podmínek uvedených v SPP DPmÚL.
7. Při odbavení v režimu Check in/Check out bezodkladně po nástupu do vozidla MHD přiložit identifikátor k čtečce nejbližšího terminálu/validátoru a provést odbavení (Check in). V perimetru výstupní zastávky nebo při výstupu z vozidla MHD přiložit identifikátor k čtečce terminálu/validátoru a provést odbavení (Check out). Tato povinnost platí při každém nástupu a výstupu z vozidla MHD, tj. i při přestupu na jiný linkospoj, na záložní linkospoj v případě technické závady nebo na náhradní dopravu.
8. Při nákupu zlevněného nebo zvýhodněného předtištěného papírového jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD předložit na jeho výzvu doklady stanovené Tarifem DÚK a SPP DPmÚL k prokázání nároku na toto jízdné.
9. Při převzetí papírového jízdního dokladu zakoupeného na přepážce Zákaznického centra, v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu u řidiče vozidla MHD nebo v doplňkovém prodeji relační jízdenky ze zón obsluhovaných linkami MHD do ostatních zón v rámci DÚK u řidiče vozidla MHD se přesvědčit, zda mu byl vydán podle jeho požadavků. Nesouhlasí-li údaje uvedené na jízdním dokladu s požadovanými údaji, je cestující oprávněn jízdní doklad odmítnout.
10. Po zakoupení jízdního dokladu na přepážce Zákaznického centra DPmÚL si převzít příjmový doklad.
11. Přesvědčit se o řádném a správném označení předtištěného papírového jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu označovačem.
12. Na výzvu pověřené osoby se prokázat platným jízdním dokladem. Neprokáže-li se cestující platným jízdním dokladem, zaplatit jízdné a přírážku nebo se prokázat platným osobním identifikačním dokladem a sdělit osobní údaje potřebné na vymáhání zaplacení jízdného a přírážky.
13. Při nesplnění povinnosti uvedené v předchozím bodu tohoto článku následovat pověřenou osobu na její výzvu na vhodná pracoviště veřejné správy ke zjištění totožnosti, anebo na výzvu pověřené osoby setrvat na vhodném místě do příchodu osoby oprávněné zjistit totožnost cestujícího.
14. Dodržovat povinnosti stanovené Tarifem DÚK a SPP DPmÚL pro nákup, použití a kontrolu mobilní jízdenky (SMS jízdenka, SEJF jízdenka a jízdenka z Mobilní aplikace DPmÚL). Dále dodržovat povinnosti stanovené Tarifem DÚK a jeho přílohou č. 5 pro nákup, použití a kontrolu jízdních dokladů DÚKapky.
15. Poskytnout pověřené osobě při přepravní kontrole veškerou součinnost k ověření platnosti předloženého jízdního dokladu nebo transakcí provedených identifikátorem v režimu Check in/Check out.
16. Při odpojení vozidla MHD od elektrického napájení z důvodu technické závady nebo jiné události (např. dopravní nehoda) na pokyn pověřené osoby dopravce nebo po zaznění zvukového upozornění ve vozidle MHD provést opakovaně identifikátorem odbavení v režimu Check in na daném linkospoji.
17. Vystoupit z vozidla MHD po příjezdu na konečnou zastávku. Tato povinnost neplatí, pokud se jedná o průjezdní obratiště linky MHD nebo tzv. polookružní linku, kdy čas příjezdu dle platného jízdního řádu je shodný s časem odjezdu linky MHD.
18. Při nákupu jízdního dokladu mít na zřeteli, že případné zpoždění linek MHD (vliv dopravní situace, technická závada) se u papírových jízdních dokladů a mobilních jízdенок nezohledňuje.
19. Dbát pokynů a příkazů pověřené osoby dopravce, které směřují k zajištění bezpečnosti a plynulosti dopravy, jeho bezpečnosti nebo bezpečnosti ostatních cestujících.
20. Při přepravě dítěte mladšího 6 let, je-li přepravováno na sedačce vozidla MHD, zajistit, aby dítě nestálo, neklečelo nebo neleželo na sedačce a po celou dobu přepravy vykonávat nad jeho bezpečnou přepravou dohled.



21. Umožnit pověřené osobě dopravce kontrolu platnosti jízdního dokladu kdykoliv během přepravy nebo v okamžiku vystupování z vozidla MHD.
22. Za jízdy, při zajištění vozidla MHD do zastávky nebo výjezdu z této zastávky, při brzdění nebo zastavení vozidla MHD vlivem dopravní situace se držet zařízení ve vozidlech MHD k tomu určených. Toto ustanovení nezbavuje cestujícího povinnosti umožnit během přepravy pověřené osobě kontrolu platnosti jízdního dokladu.
23. Umožnit přednostní nástup osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, těhotným ženám a uvolnit vyhrazená místa pro tyto osoby. Na vyzvání pověřené osoby uvolnit i další místa k sezení, pokud jsou všechna vyhrazená místa pro tyto osoby ve vozidle MHD obsazena.
24. Být přítomen v prostoru zastávky nejpozději při příjezdu vozidla MHD do zastávky a zaujmout v prostoru zastávky takové místo, aby byl při příjezdu vozidla MHD jeho řidičem včas spatřen.
25. Včas do vozidla MHD nastoupit. V perimetru výstupní zastávky se připravit (za podmínky držet se zařízení ve vozidlech MHD k tomu určených) k výstupu do prostoru dveří vozidla MHD. Umožňuje-li to jeho obsazenost, využít pro výstup z vozidla MHD pouze druhé a další dveře.
26. Je-li vozidlo MHD vybaveno poptávkovým systémem pro otevření dveří, po příjezdu vozidla MHD do zastávky stisknout svítící tlačítko se symbolem „<>“ pro otevření dveří a nastoupit do vozidla MHD. Pro otevření dveří za účelem výstupu z vozidla MHD, stisknout tlačítko se symbolem „<>“ nebo nápisem „DVEŘE“, umístěné na madle určeného pro držení cestujících.
27. U vozidla MHD ukončit nástup nebo výstup zazní-li zvuková signalizace a rozsvítí se světelný nápis (nade dveřmi) a opustit prostor dveří (dveře se začnou otevírat nebo zavírat).
28. Nastupovat do vozidla MHD a vystupovat z něj pouze v zastávce, pokud není vozidlo MHD v pohybu. Zastaví-li vozidlo MHD z provozních důvodů mimo zastávku, vystoupit, případně i nastoupit jen se souhlasem pověřené osoby, zpravidla pouze předními dveřmi.
29. V zastávce „Na znamení“ zaujmout v prostoru zastávky takové místo, ze kterého bude řidičem vozidla MHD včas vidět a ten je povinen zastavit, pokud je v prostoru zastávky přítomna osoba. Před výstupem v zastávce „Na znamení“ včas použít příslušné signalizační zařízení nebo v případě jeho nefunkčnosti včas vyrozumět o svém úmyslu osobu řídící vozidlo MHD.
30. Obsadit maximálně jedno místo k sezení.
31. Na požádání osoby přepravující dětský kočárek s dítětem nebo osoby na vozíku pro invalidy uvolnit prostor vyhrazený pro tuto přepravu.
32. Přepravuje-li se na vozíku pro invalidy, zajistit vozík proti pohybu použitím brzdy a připoutat se, pokud je prostor určený pro přepravu takové osoby vybavený bezpečnostním pásem.
33. Zdržet se všeho, co by mohlo ohrozit bezpečnost a plynulost přepravy, pořádek ve vozidle MHD nebo působit rušivě na ostatní cestující a zaměstnance DPmÚL při výkonu jejich služby.
34. Neznečišťovat oděv jiného cestujícího nebo vozidlo MHD, jakož i prostory a zařízení pro cestující svým oděvem nebo svým jednáním nebo jednáním spolucestujícího dítěte.
35. U linek se zavedeným nástupem pouze předními dveřmi nastoupit do vozidla MHD prvními dveřmi a bez vyzvání:
  - a) předložit řidiči vozidla MHD ke kontrole označený předtištěný papírový jízdní doklad pro jednotlivou jízdu (neoznačený si bezodkladně označit v nejbližším označovači za podmínek uvedených v SPP DPmÚL) nebo
  - b) přiložit identifikátor k čtečce terminálu a odbavit se v režimu Check in nebo
  - c) přiložit BPK s elektronickým časovým jízdním dokladem ve formě elektronického záznamu k této kartě ke čtečce terminálu nebo
  - d) přiložit BČK DÚK, na které je zapsaný elektronický časový jízdní doklad, ke čtečce terminálu nebo





- e) předložit řidiči vozidla MHD mobilní telefon nebo jiné obdobné zařízení s přístupem k internetu s aktivním displejem a se zobrazeným textem platné mobilní jízdenky; na žádost řidiče vozidla MHD nahlásit kontrolní kód této jízdenky nebo
  - f) přiložit mobilní telefon s mobilní časovou jízdenkou SEJF obsahující 2D kódem ke čtečce kódu na terminálu u řidiče vozidla MHD; není-li jízdenka načtena, předložit detail jízdenky včetně zobrazené fotografie řidiči vozidla MHD nebo
  - g) přiložit papírový jízdní doklad s 2D kódem ke čtečce kódu na terminálu u řidiče vozidla MHD nebo
  - h) předložit řidiči vozidla MHD bez vyzvání mobilní zařízení s aktivním displejem a zobrazeným jízdním dokladem zakoupeným v DÚKapce.
36. Převážet zvíře pouze řádně zajištěné (přepravní schránka, s náhubkem, na vodítku na krátko atd.), pokud dále není stanoveno jinak.
37. Jakékoliv zranění nebo jakoukoliv škodní událost vzniklou při přepravě neprodleně po jejím vzniku nahlásit pověřené osobě za podmínek stanovených v SPP DPmÚL.
38. Použít bezpečnostní a dorozumívací zařízení umístěná ve vozidle MHD pouze v těchto případech:
- a) jde-li o bezprostřední ohrožení života nebo zdraví,
  - b) před výstupem osoby s dětským kočárkem, osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, osoby na vozíku pro invalidy nebo cestujícího s jízdním kolem,
  - c) jedná-li se o výstup v zastávce „Na znamení“,
  - d) je-li nutné nouzově zastavit vozidlo MHD z vážných důvodů, například při narušení veřejného pořádku.

**5.3. Porušení přepravních podmínek z hlediska bezpečnosti cestujícího, bezpečnosti jiných osob a ochrany zdraví, bezpečnosti a plynulosti veřejné dopravy a z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy**

**Za porušení přepravních podmínek se považuje, jestliže cestující při přepravě:**

1. Nemůže se prokázat platným jízdním dokladem, odmítne zaplatit jízdné a přírůstek k jízdnému na místě.
2. Do vozidla MHD na lince se zavedeným nástupem pouze předními dveřmi nastoupí druhými nebo dalšími dveřmi, pokud nástup cestujícímu těmito dveřmi neumožňují SPP DPmÚL.
3. Nastupuje do vozidla MHD nebo z něj vystupuje, pokud je dávana výstražná zvuková nebo světelná signalizace při zavírání dveří.
4. Nastupuje do vozidla MHD prohlášeného pověřenou osobou dopravce za obsazené. Toto ustanovení se vztahuje i na vyhrazená místa určená pro přepravu dětského kočárku nebo osoby na vozíku pro invalidy.
5. Mluví za jízdy na osobu řídící vozidlo MHD.
6. Odemyká nebo zamyká klíčem nebo jiným předmětem, který není součástí vozidla, dveře nebo deaktivuje systém blokování dveří proti jejich otevření.
7. Bezdůvodně se opírá o dveře vozidla MHD nebo svým jednáním brání jejich otevření či zavření.
8. Vyhazuje za jízdy nebo stání v zastávce z vozidla MHD předměty nebo je nechává vyčnívat z vozidla.
9. Odmítá uvolnit místo vyhrazené pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace těmto osobám, odmítá uvolnit místo vyhrazené pro cestujícího s dítětem do 10 let nebo odmítá uvolnit místo vyhrazené pro osoby na vozíku pro invalidy a dětské kočárky.
10. Uvádí bezdůvodně v činnost bezpečnostní nebo signalizační zařízení ve vozidle MHD.





11. Stojí, klečí nebo leží na sedadlech (vztahuje se i na přepravované děti), odkládá zavazadla nebo zvířata na sedadla.
12. Zdržuje se bezdůvodně v prostoru vyhrazeném pro řidiče vozidla MHD nebo v prostoru u předních dveří, který znemožňuje řidiči bezpečný výhled z vozidla MHD do pravé strany.
13. Bezdůvodně brání ostatním cestujícím použít odbavovací a provozní zařízení vozidla MHD.
14. Kouří ve vozidle MHD, a to včetně všech druhů elektronických cigaret a zařízení založených na bázi zahřívaného tabáku.
15. Chová se hlučně, reprodukuje hlučně hudbu nebo zpěv nebo používá hlasitě audiovizuální či mobilní techniku nebo obtěžuje ostatní cestující jiným nevhodným chováním nebo zápachem (vlastním nebo přepravovaného předmětu).
16. Znečišťuje ostatní cestující nebo vozidlo MHD, jakož i prostory a zařízení pro cestující svým oděvem, nebo svým jednáním, přepravovaným zavazadlem či zvířetem.
17. Poškozuje vozidlo MHD, jakož i prostory a zařízení pro cestující.
18. Přepravuje ve vozidle MHD psa bez náhubku a bez upoutání na vodítku, pokud dále není stanoveno jinak.
19. Přepravuje ve vozidle MHD psa bez náhubku, který je přepravován v přepravní tašce nebo kabele k tomu určené, ze které mu kouká hlava.
20. Umožňuje pohyb ve vozidle MHD zvířatům, které není povoleno dle SPP DPmÚL přepravovat mimo uzavřenou přepravní schránku.
21. Zavěšuje se na záchytná madla nebo přídržné tyče ve vozidle MHD.
22. Přepravuje od dosažení věku 10 let ve vozidle MHD batoh nebo jiné zavazadlo na zádech.
23. Bere s sebou do vozidla MHD věc, kterou není povoleno přepravovat nebo která nesmí být obsahem zavazadla.
24. Konzumuje ve vozidle MHD potraviny a nápoje, které mohou být zdrojem znečištění oděvu a povrchu kůže těla ostatních cestujících nebo zařízení vozidla MHD.
25. Bez předchozího písemného souhlasu DPmÚL v prostorách určených pro cestující provozuje podomní prodej, reklamní, podnikatelskou či jinou výdělečnou činnost nebo zde odkládá, vylepuje nebo umísťuje tiskoviny jakéhokoliv druhu.
26. V rozporu s udržováním čistoty a hygieny cestuje při přepravě s bosýma nohama nebo v nedostatečném oděvu (např. pouze v plavkách, spodním prádle, bez oblečení na horní části těla apod.).
27. Přepravuje se s kolečkovými bruslemi či lyžařskými botami na nohou.
28. Vzbuzuje objektivně dojem o celkové své zanedbanosti.
29. Využívá vozidlo MHD k přespání nebo k jiným účelům, pro které nejsou určena.
30. Svým protiprávním jednáním zavinil časové zdržení vozidla MHD na lince.
31. Nepoužívá ochranné prostředky dýchacích cest (nos, ústa) podle aktuálního nařízení Ministerstva zdravotnictví ČR.

#### **5.4. Další ustanovení**

1. DPmÚL jako provozovatel dráhy podle zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů je oprávněn dávat osobám nacházejícím se v obvodu dráhy pokyny k zajištění jejich bezpečnosti, bezpečnosti jiných osob a pokyny k ochraně majetku a veřejného pořádku a k zabránění možného rušení nebo ohrožení provozování dráhy a drážní dopravy na dráze. Osoby nacházející se



v obvodu dráhy jsou povinné dbát o svoji bezpečnost, dbát pokynů provozovatele dráhy k zajištění bezpečnosti osob a bezpečnosti provozování dráhy a drážní dopravy a pokynů k zajištění ochrany majetku a veřejného pořádku. Dále jsou povinné se zdržet všeho, co by mohlo rušit nebo ohrozit provozování dráhy a drážní dopravy nebo mít za následek vznik škody na součástech dráhy, na drážním vozidle MHD nebo narušit veřejný pořádek.

2. DPmÚL je oprávněn, z důvodu zajištění bezpečnosti při přepravě, omezit užívání určených sedadel věkem nebo výškou cestujících. Toto označení musí být u určených sedadel viditelně umístěné.
3. Porušení jednotlivých ustanovení uvedených v čl. 5.3. se považuje za porušení SPP DPmÚL a pokud cestující tato ustanovení poruší, může mu být pověřenou osobou DPmÚL uložena přírazka nebo může být z přepravy vyloučen.

## **6. JÍZDNÍ DOKLADY A JEJICH PLATNOST**

1. Cestující se pro účely kontroly uzavření přepravní smlouvy po celou dobu jejího plnění prokazuje platným jízdním dokladem.
2. Je-li nárok na použití slevy na jízdném vázán předložením dokladu nebo průkazu dle podmínek uvedených v Tarif DÚK a SPP DPmÚL, je cestující povinen se jím prokázat při zakupování i kontrole jízdního dokladu.
3. Jízdní doklad musí být vždy originálem, není-li v Tarifu DÚK uvedeno jinak.
4. Jízdní doklady v rámci DÚK jsou vydávány jako přenosné nebo nepřenosné.
5. Nepřenosný jízdní doklad je oprávněn používat pouze cestující, jehož fotografie a osobní identifikační údaje jsou na něm uvedené nebo jsou uloženy formou elektronického zápisu v databázi DPmÚL. Nepřenosnými jízdními doklady jsou:
  - a) jízdní doklady na bázi BPK:
    - elektronický časový jízdní doklad obyčejný zakoupený k BPK, na které je vyražené jméno a příjmení držitele karty,
    - elektronické jízdné pro jednotlivou jízdu a elektronické časové jízdné zlevněné,
    - elektronické jízdné pro jednotlivou jízdu a elektronické časové jízdné zvýhodněné,
    - elektronické časové jízdné určené pro bezplatnou přepravu v zóně 101.
  - b) ostatní nepřenosné jízdní doklady:
    - mobilní jízdenka (SMS jízdenka, SEJF jízdenka a jízdenka Mobilní aplikace DPmÚL a mobilní časová jízdenka,
    - personifikovaná BČK DÚK s časovým jízdním dokladem,
    - průkaz ZTP a ZTP/P,
    - elektronický jízdní doklad zakoupený v aplikaci DÚKapka registrovaným uživatelem a ověřeným profilem.

Požadované osobní identifikační údaje a fotografie cestujících, je-li předepsaná, jsou v elektronické podobě uloženy v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického centra DPmÚL. V případě BČK DÚK jsou osobní identifikační údaje a fotografie vytištěné na kartě. V případě mobilní jízdenky je jízdenka vázána k telefonnímu číslu držitele, ze kterého byla objednána. U mobilní časové jízdenky jsou osobní identifikační údaje a fotografie uloženy v elektronické databázi těchto jízdenek.

6. Přenosným jízdním dokladem z hlediska Tarifu DÚK je:
  - papírový jízdní doklad, který není svázán stejným identifikačním číslem s personifikovaným průkazem,
  - elektronická časová jízdenka zapsaná na anonymní BČK DÚK,
  - elektronická časová jízdenka obyčejná ve formě elektronického zápisu k BPK, na které není vyražené jméno a příjmení držitele,
  - elektronický jízdní doklad zakoupený v aplikaci DÚKapka registrovaným uživatelem a neověřeným profilem.



- 
7. Přenosné jízdní doklady nejsou postupitelné, pokud cestující začal uplatňovat své právo k přepravě z nich vyplývající.
8. Jízdní doklad je platný, pokud:
- a) obsahuje text „Jízdní doklad DÚK“,
  - b) je zakoupený cestujícím pro správnou tarifní kategorii cestujících dle Tarifu DÚK,
  - c) je cestujícím splněna podmínka prostorové a časové platnosti uvedená na jízdním dokladu; v případě elektronické jízdenky a mobilní jízdenky uvedená ve formě elektronického záznamu,
  - d) je použitý dle podmínek stanovených v Tarifu DÚK, SPP DPmÚL a Obchodních podmínkách.
  - e) obsahuje všechny náležitosti stanovené Tarifem DÚK a SPP DPmÚL.
9. Druhy jízdních dokladů:
- a) předtištěný papírový jízdní doklad pro jednotlivou jízdu a jednodenní jízdní doklad, který platí v rámci prostorové a časové platnosti vyznačené na jízdním dokladu od data a času označení v označovači umístěném ve vozidlech MHD,
  - b) papírový jízdní doklad pro jednotlivou jízdu zakoupený v samoobslužném bezhotovostním prodeji a vytištěný terminálem na termocitlivém papíru ve vozidle MHD, který platí v rámci prostorové a časové platnosti od data a času jeho zakoupení do data a času na něm vyznačených,
  - c) papírové jízdní doklady DÚK,
  - d) elektronický časový jízdní doklad pro jednotlivou jízdu vypočítaný tarifním jádrem odbavovacího systému na základě transakcí provedených identifikátorem cestujícího v režimu Check in/Check out, přičemž tyto transakce platí pouze na linkospoji, kde byly identifikátorem cestujícího vykonané; tyto transakce probíhají bez tisku papírového jízdního dokladu,
  - e) elektronický časový jízdní doklad na bázi BPK,
  - f) elektronický časový jízdní doklad zapsaný na anonymní nebo personifikované BČK DÚK,
  - g) mobilní jízdenky pro jednotlivou jízdu a jednodenní mobilní jízdenky,
  - h) mobilní časová jízdenka (SEJF časová jízdenka, od data vyhlášení na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz) též časová jízdenka v mobilní aplikaci DPmÚL),
  - j) mobilní jízdní doklady v aplikaci DÚKapka,
  - k) doklad, jehož držitel má podle jiného právního předpisu <sup>1)</sup> <sup>2)</sup>, Tarifu DÚK nebo SPP DPmÚL v rámci jeho prostorové a časové platnosti právo na přepravu.
10. Další ustanovení k jízdním dokladům:
- a) mobilní jízdenky neplatí na linkách železničních dopravců (dále jen „ŽD“),
  - b) je-li na jízdním dokladu uvedený text „Síťový“, platí po dobu své platnosti na všech linkách DÚK,
  - c) identifikátor nepoužitý cestujícím k odbavení v režimu Check in/Check out, nebo ke kterému není vázáno časové jízdné na bázi BPK, nejsou jízdním dokladem,
  - d) BČK DÚK bez zapsaného elektronického časového jízdního dokladu není jízdním dokladem.

---

<sup>1)</sup> § 34, § 34a a § 36 odst. 2, 3 zákona č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>2)</sup> Zákon č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.



11. Mobilní telefon s emulovanou platební kartou lze použít výhradně pro odbavení v režimu Check in/Check out, pro nákup jízdního dokladu v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu nebo pro nákup jízdního dokladu do zón bez obsluhy MHD v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD v souladu s Obchodními podmínkami. Nákup elektronického časového jízdního dokladu na bázi BPK není k emulované platební kartě povolený.
12. Identifikátor k odbavení v režimu Check in/Check out a elektronický časový jízdní doklad na bázi BPK lze použít výhradně na linkách provozovaných DPmÚL.
13. Na přenosné jízdní doklady se nevztahuje možnost snížení přírážky k jízdnému, v případě jejich dodatečném předložení v doplatkové pokladně DPmÚL.
14. Vzory platných předtištěných papírových jízdních dokladů DPmÚL jsou zveřejněné na vybraných zastávkách MHD a na stránkách [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz).
15. Údaje, které obsahují jízdní doklady DÚK:
  - a) Předtištěný papírový jízdní doklad pro jednotlivou jízdu DPmÚL obsahuje tyto údaje:
    - evidenční číslo včetně kontrolního čísla a série jízdenky,
    - název, adresu, IČO, DIČ DPmÚL, který vydal jízdní doklad,
    - text „Jízdní doklad DÚK“,
    - grafické označení pro zlevněné jízdenky (černé polokruhy),
    - grafické označení pro zvýhodněné jízdenky (černé pruhy vedle obchodního jména DPmÚL),
    - cenu v Kč včetně sazby DPH,
    - sazbu DPH,
    - časovou platnost jízdního dokladu,
    - přestupnost,
    - název tarifu (obyčejný, zlevněný, zvýhodněný),
    - prostorovou platnost jízdního dokladu,
    - piktogramy, jež graficky znázorňují kategorii cestujících, pro které je jízdenka určena
      - je-li součástí piktogramu číslo zóny, které je přeškrtnuté, platí jízdní doklad pro určenou tarifní kategorii cestujících pouze v ostatních, na jízdence vyznačených zónách,
    - tiskové pole pro vytištění údajů označovačem,
    - rozměr jízdenky 74 x 34 mm.
  - b) Papírový jízdní doklad DÚK obsahuje tyto údaje:
    - text „Jízdní doklad DÚK“
    - název, adresu, IČO, DIČ Dopravce, který vydal jízdní doklad,
    - číslo zařízení, ze kterého byl jízdní doklad prodáný,
    - místo prodeje
      - vozidlo - číslo linky a spoje nebo číslo vlaku
      - předprodej - název předprodejního místa
    - datum a čas prodeje
    - časová platnost jízdního dokladu (pokud je jízdní doklad časově omezen),
    - datum a čas začátku platnosti jízdního dokladu,
    - datum a čas konce platnosti jízdního dokladu,
    - prostorovou platnost jízdního dokladu,
    - cenu v Kč včetně sazby DPH,
      - název výchozí a cílové zóny (pokud je jízdní doklad omezen zónově) nebo informaci o platnosti v DÚK (v případě síťových jízdenek), (oblast územní platnosti se v případě jízdních dokladů Labe-Elbe na papírové jízdní doklady neuvádí)
      - text „Síťový jízdenka“ (pouze v případě jízdního dokladu platného pro všechny zóny DÚK), nebo výpis nadzón, které může cestující pro svou cestu použít,
    - cenu v Kč včetně DPH,
    - sazba DPH,
    - název tarifu (obyčejné, zlevněné, zvýhodněné).



c) mobilní jízdenka (SMS jízdenka a SEJF jízdenka) pro jednotlivou jízdu obsahuje tyto údaje:

- Hash kód,
- text: „Jízdní doklad DÚK“,
- šestimístný číselný kód,
- kontrolní kód pro řidiče vozidla MHD,
- název DPmÚL, který vydal jízdní doklad,
- název tarifu (obyčejný, zlevněný atd.),
- cenu jízdného včetně DPH,
- časová platnost jízdního dokladu
  - datum a čas začátku platnosti jízdního dokladu
  - datum a čas konce platnosti jízdního dokladu
- prostorovou platnost jízdního dokladu,
- omezení platnosti pro linky železničních dopravců.

d) mobilní jízdenka pro jednotlivou jízdu z Mobilní aplikace DPmÚL obsahuje tyto údaje:

- Hash kód,
- text: „Jízdní doklad DÚK“,
- šestimístný číselný kód,
- kontrolní kód pro řidiče vozidla MHD,
- název DPmÚL, který vydal jízdní doklad,
- název tarifu (obyčejný, zlevněný atd.),
- cenu jízdného včetně DPH,
- časová platnost jízdního dokladu
  - datum a čas začátku platnosti jízdního dokladu
  - datum a čas konce platnosti jízdního dokladu
- prostorovou platnost jízdního dokladu:
  - název výchozí a cílové zóny + nadzóna
- 2D kód,
- zelený rámeček s informací do jakého času jízdní doklad platí
- dynamický ochranný prvek (čas ve formátu HH:MM:SS),
- omezení platnosti pro linky železničních dopravců,
- barevné pruhy vedle 2D kódu.

e) mobilní časový jízdní doklad SEJF obsahuje tyto údaje:

- název DPmÚL, který vydal jízdní doklad,
- text: „Jízdní doklad DÚK“,
- Hash kód,
- 2D kód,
- název tarifu (obyčejný, zlevněný atd.),
- platnost jízdenky OD\_DO (datum a čas),
- telefonní číslo,
- jméno a příjmení cestujícího,
- fotografii cestujícího,
- cenu včetně DPH,
- dynamický ochranný prvek (aktuální datum a čas),
- prostorovou platnost jízdního dokladu,
- omezení platnosti pro linky železničních dopravců.

f) elektronický jízdní doklad zobrazený v DÚKapce obsahuje tyto údaje

- text „Jízdní doklad DÚK“
- časová platnost jízdního dokladu (pokud je jízdní doklad časově omezen)
  - datum a čas začátku platnosti jízdního dokladu
  - datum a čas konce platnosti jízdního dokladu
- územní platnost jízdního dokladu:



- název výchozí a cílové zóny (pokud je jízdní doklad omezen zónově) nebo informaci o platnosti v DÚK (v případě síťových jízdenek), (oblast územní platnosti se v případě jízdních dokladů Labe-Elbe na papírové jízdní doklady neuvádí)
  - text „Síťový jízdenka“ (pouze v případě jízdního dokladu platného pro všechny zóny DÚK), nebo výpis nadzón, které může cestující pro svou cestu použít,
  - přestupnost
    - text „nepřestupní“ (v případě neintegrováných jízdních dokladů vydaných na konkrétní spoj),
  - cena v Kč včetně DPH,
  - název tarifu (obyčejný, zlevněný, zvýhodněný),
  - ochranné kontrolní prvky:
    - běžící aktuální čas s přesností na sekundy,
    - grafický obrazec
    - 2D kód.
- g) údaje, které musí obsahovat časový jízdní doklad z Mobilní aplikace DPmÚL budou zveřejněny od data vyhlášení na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz).
16. Papírový příjmový doklad o zaplacení vydaný při zakoupení jízdního dokladu na BČK DÚK obsahuje tyto údaje:
- jednotné záhlaví obsahující:
    - text „Příjmový doklad“,
    - text „DÚK“,
    - název, adresu, IČO a DIČ Dopravce, který vydal jízdní doklad,
  - místo prodeje:
    - předprodej – název předprodejního místa,
  - datum a čas prodeje,
  - časová platnost jízdního dokladu na BPK nebo BČK DÚK, ke kterému je příjmový doklad vydáván (pokud je jízdní doklad časově omezen):
    - datum a čas začátku platnosti jízdního dokladu,
    - datum a čas konce platnosti jízdního dokladu,
  - relační platnost jízdního dokladu na BPK nebo BČK DÚK (pokud je jízdní doklad na BPK nebo BČK DÚK časově omezen):
    - název a číslo výchozí a cílové zóny (pokud jízdní doklad neplatí pro všechny zóny DÚK),
    - text „Síťová jízdenka“ (pouze na BPK a v případě nákupu jízdního dokladu platného pro všechny zóny DÚK, tj. např. jednodenní lístek pro zavazadlo, jednodenní síťová jízdenka DÚK),
  - název tarifu,
  - cena v Kč včetně DPH,
  - sazba DPH,
  - 6místné číslo BPK nebo logické a fyzické číslo BČK DÚK,
  - zůstatek elektronické peněženky na BČK DÚK (pouze v případě platby z elektronické peněženky).
17. Jízdní doklad zakoupený v samoobslužném bezhotovostním prodeji nebo v doplňkovém prodeji ze zóny obsluhované linkami MHD do ostatních zón DÚK u řidiče vozidla MHD a vytištěný na terminálu, papírový jízdní doklad přenosný a příjmový nebo výdajový doklad vydaný na Zákaznickém centru DPmÚL jsou vytištěné na termocitlivém papíru s ochrannými prvky. Cestující je povinen chránit tyto doklady před jejich poškozením, zejména před otěrem, sluncem, vodou, teplotou nad 40 °C, měkkčeným PVC, uhlovým a samopropisovacím papírem, organickými rozpouštědly, změkčovadly, lepidly apod. Pro potřeby archivace nebo podání reklamace je cestujícímu doporučeno opsat si číslo jízdního dokladu („Jízd.“) nebo příjmového/výdajového dokladu, případně si pořídit kopii.





## **7. PLACENÍ JÍZDNÉHO, JÍZDNÍ DOKLADY A JEJICH PRODEJ**

### **7.1. Předtištěný papírový jízdní doklad a jízdní doklad z jízdenkového automatu pro jednotlivou jízdu DPmÚL s vyznačeným tiskovým polem pro označení**

1. Jízdní doklad lze zakoupit:
  - a) vybrané druhy na Zákaznickém centru DPmÚL hotovostní nebo bezhotovostní platbou nebo platbou z EP BČK DÚK,
  - b) v jízdenkových automatech hotovostní platbou ve vybraných jízdenkových automatech i bezhotovostní platbou.
2. Jízdní doklad pro jednotlivou jízdu platí v rámci prostorové a časové platnosti na něm vyznačených od okamžiku jeho označení v označovači umístěném ve vozidle MHD při zahájení první cesty.
3. Jízdní doklad je cestující povinen si připravit před nástupem do vozidla MHD tak, aby si ho mohl bezodkladně po nástupu označit v nejbližším označovači. Jízdní doklad se do označovače vkládá ve směru šipky lícem (šipkou) nahoru tak, aby údaje byly vytištěné ve vyznačeném tiskovém poli. Vytištěné údaje musí být nepravidelně zabarvené červenou a modrou barvou.
4. Jízdní doklad se při přestupu již **neoznačuje**.
5. Na linkách ostatních dopravců DÚK lze použít pouze řádně označený a platný jízdní doklad.
6. Čas potřebný k bezodkladnému označení jízdního dokladu nezahrnuje dobu, kterou cestující potřebuje k tomu, aby zaujal místo k sezení, vyhledal nepřipravený jízdní doklad, manipuloval se zavazadly, anebo vykonával jinou činnost, jež nesouvisí s bezodkladným označením jízdního dokladu.
7. Cestující je povinen po označení jízdního dokladu provést kontrolu správnosti vytištěných údajů.
8. DPmÚL není povinen provádět šetření, případně zajišťovat odbornou analýzu vytištěných údajů na jízdním dokladu, jež vykazuje známky opakovaného označení nebo je označen mimo tiskové pole, které nelze pouhým pohledem rozklíčovat.
9. Za manipulaci s jízdním dokladem a za jeho správné označení je zodpovědný cestující.
10. Zjistí-li cestující, že si jízdní doklad označil mimo místo k tomu určené (tiskové pole), je povinen si ho opakovaně označit tak, aby další označení bylo v tiskovém poli. Oba údaje vyznačené na jízdním dokladu musí být shodné, mimo údaje o času, u kterého je povolena tolerance  $\pm 1$  minuta.
11. V případě sporu o platnost jízdního dokladu je vždy rozhodující čas uvedený na informačním tablu nebo na zařízení pro odbavení cestujících, umístěných ve vozidle MHD.
12. Pokud je označovač nefunkční, je cestující povinen použít k označení jízdního dokladu další nejbližší označovač, dovoluje-li mu to obsazenost vozidla MHD nebo si zakoupit jiný jízdní doklad.

### **7.2. Samoobslužný bezhotovostní nákup tištěného papírového jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu a jednodenního síťového jízdního dokladu vytištěného terminálem u řidiče vozidla MHD na termocitlivý papír**

1. Cestující má možnost si v samoobslužném bezhotovostním prodeji zakoupit BPK nebo EP BČK DÚK na terminálu u řidiče vozidla MHD jízdní doklad pro jednotlivou jízdu na zóny obsluhované linkami DPmÚL a vybrané druhy jednodenních síťových jízdních dokladů DÚK.
2. Nákup jízdního dokladu je určen především pro cestujícího, který:
  - a) nemá jízdní doklad určený pro zamýšlenou přepravu,
  - b) má elektronický časový jízdní doklad na bázi BPK nebo se odbavil za svoji osobu identifikátorem v režimu Check in/Check out a potřebuje zakoupit jízdní doklad pro spolucestujícího nebo zaplatit přepravné za zavazadlo nebo psa,



- c) má elektronický časový jízdní doklad na bázi BPK nebo na bázi BČK DÚK platnou pouze pro zónu 101 a cestuje ze zóny 101 do některé ze zón 121/122 nebo 171,
  - d) má elektronický časový jízdní doklad na bázi BČK DÚK a potřebuje zakoupit jízdní doklad pro spolucestujícího nebo zaplatit přepravné za zavazadlo nebo psa,
  - e) má elektronický časový jízdní doklad na bázi BPK nebo se odbavuje identifikátorem v režimu Check in/Check out a bude v rámci své cesty v zónách 101-101/121/122/171 přestupovat na linky jiného dopravce DÚK,
  - f) má nárok dle podmínek Tarifu DÚK na zvýhodněné nebo zlevněné jízdné a nemá registrované osobní údaje včetně BPK v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického centra DPmÚL.
3. Jízdní doklad je vytištěn na termocitlivý papír a platí v rámci jeho prostorové platnosti dle Tarifu DÚK od data a času jeho zakoupení do data a času vyznačeného na jízdním dokladu. Jednodenní jízdní doklad platí od data a od času jeho zakoupení do 04:00 hodin následujícího dne. Jízdní doklad se po zakoupení neoznačuje.
4. Cena za zakoupený jízdní doklad je při platbě identifikátorem cestujícímu odečtena z bankovního účtu. Na výpisu z účtu je zaúčtovaná částka uvedena pod jedinečným kódem transakce. Při platbě EP BČK DÚK je cena jízdního dokladu odečtena z elektronické peněženky.
5. Nesouhlasí-li údaje uvedené na jízdním dokladu s požadovanými údaji, je cestující oprávněn jej odmítnout. Reklamací jízdního dokladu je nutné uplatnit u řidiče vozidla MHD nejpozději do 3 minut po jeho vydání. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Řidič provede stornování reklamovaného jízdního dokladu a doklad o jeho stornování je povinen v jednom vyhotovení předat cestujícímu. Doklad o provedení storna není jízdním dokladem.
6. Je-li na terminálu nebo v doplňkovém prodeji ze zón obsluhovaných linkami MHD do ostatních zón v rámci DÚK u řidiče vozidla MHD zakoupeno EP BČK DÚK více jízdních dokladů po sobě jdoucích, lze stornovat pouze poslední zakoupený jízdní doklad.
7. Další podmínky nákupu jízdních dokladů na terminálu jsou stanoveny v Obchodních podmínkách.

### **7.3. Bezhotovostní prodej relačního jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu ze zón obsluhovaných linkami MHD do ostatních zón v rámci DÚK v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD**

1. Cestující má možnost si zakoupit relační jízdní doklad pro jednotlivou jízdu ze zón obsluhovaných linkami MHD do ostatních zón v rámci DÚK, které nejsou obsluhované linkami DPmÚL v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD. Cestující je povinen:
- a) nastoupit do vozidla MHD prvními dveřmi,
  - b) nahlásit řidiči vozidla MHD název své cílové zastávky nebo číslo zóny; výchozí zónou je ta, kde dochází k prodeji jízdního dokladu,
  - c) druh požadovaného jízdného (obyčejné, zlevněné); v případě zlevněného jízdného bez vyzvání předložit řidiči vozidla MHD doklady dle podmínek Tarifu DÚK prokazující nárok na toto jízdné,
  - d) přiložit identifikátor nebo EP BČK DÚK ke čtečce terminálu po zobrazení pokynu k zaplacení jízdního dokladu a provést bezhotovostní platbu.
2. Po zaplacení terminál vytiskne cestujícímu jízdní doklad na termocitlivém papíru. Jízdní doklad platí ve vyznačené prostorové a časové platnosti, tj. od data a času zakoupení do data a času na něm vyznačených.
3. Cestující se při převzetí jízdního dokladu přesvědčí, zda mu byl vydán podle jeho požadavků. Nesouhlasí-li údaje uvedené na jízdním dokladu s požadovanými údaji, je cestující oprávněn jízdní doklad odmítnout. Reklamací jízdního dokladu musí cestující uplatnit u řidiče vozidla MHD vozidla do 3 minut po jeho vydání. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Řidič vozidla MHD provede stornování jízdního dokladu a doklad o stornování jízdenky je povinen v jednom vyhotovení předat cestujícímu. Doklad o provedení storna jízdního dokladu není jízdním dokladem. Zaplacená částka za stornovaný jízdní doklad při platbě identifikátorem bude vrácena cestujícímu zpět na bankovní





účet, při platbě EP BČK DÚK bude zaplacená částka zapsána zpět na EP BČK DÚK. Cestující je povinen po zobrazení příslušného textu na obrazovce terminálu přiložit k jeho čtečce identifikátor nebo BČK DÚK, ze kterých byl stornovaný jízdní doklad zakoupený.

4. Je-li EP BČK DÚK v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD zakoupeno více jízdních dokladů po sobě jdoucích, lze stornovat pouze poslední zakoupený jízdní doklad.
5. Cena za zakoupený jízdní doklad při platbě identifikátorem je cestujícímu odečtena z bankovního účtu. Na výpisu z účtu je zaúčtována částka uvedena pod jedinečným kódem transakce. Při platbě EP BČK DÚK je cena jízdenky odečtena z elektronické peněženky.
6. Další podmínky jsou stanovené v Obchodních podmínkách.

#### **7.4. Odbavení identifikátorem v režimu Check in/Check out**

1. Odbavit se identifikátorem v režimu Check in/Check out se lze pouze na linkách DPmÚL. Na základě provedených transakcí vypočítá tarifní jádro odbavovacího systému cenu elektronického jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu.
2. Cestující, který se odbavuje identifikátorem na jednotlivé jízdné v režimu Check in/Check out je povinen bezodkladně při každém nástupu do vozidla MHD přiložit identifikátor k čtečce terminálu/validátoru a provést odbavení Check in. O úspěšném odbavení je cestující informován na displeji terminálu/validátoru „Zatržítkem“ zelené barvy doplněným textem „Nástup“ a akustickým signálem.
3. Při výstupu z vozidla MHD je cestující povinen v perimetru zastávky, kde bude vystupovat nebo v okamžiku, kdy se na displeji terminálu/validátoru zobrazí název výstupní zastávky, přiložit identifikátor ke čtečce terminálu/validátoru a provést odbavení Check out. O úspěšném odbavení je cestující informován na displeji terminálu/validátoru „Zatržítkem“ žluté barvy a textem „Výstup“ doplněným akustickým signálem.
4. Povinnost provést Check in/Check out platí při každém nástupu do vozidla MHD, při každém výstupu z vozidla MHD, při přestupu na jiný linkospoj, na záložní spoj v případě technické závady nebo při přestupu na náhradní dopravu.
5. Cestující přepravující se na jednotlivé jízdné pro tarifní skupinu obyčejný 18+ se odbavuje identifikátorem v režimu Check in/Check out bez nutnosti registrace svých osobních údajů a identifikátoru v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci na Zákaznickém centru DPmÚL.
6. Cestující, který má nárok podle podmínek Tarifu DÚK na zlevněné nebo zvýhodněné jízdné pro jednotlivou jízdu, se může identifikátorem v režimu Check in/Check out na toto jízdné odbavit pouze po registraci svých osobních údajů a identifikátoru v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického centra DPmÚL. **Pokud se tento cestující odbaví identifikátorem v režimu Check in/Check out bez registrace svých osobních údajů a identifikátoru, je odbavený a tarifní jádro vypočítá cenu elektronického jízdního dokladu pro tarifní skupinu obyčejný 18+, tj. žádná sleva na jízdném není poskytnuta.**
7. Přiložením identifikátoru cestujícím ke čtečce terminálu/validátoru v režimu Check in/Check out na konkrétním linkospoji a úspěšným odbavením je zaznamenán TAP do tarifního jádra odbavovacího systému a cestující má pro daný linkospoj platnou transakci (jízdní doklad). Na základě provedených TAPů identifikátorem cestujícího za daný kalendářní den, tj. za časové období od 00:20 do 00:19 hodin následujícího dne tarifní jádro vypočítá cenu elektronického jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu dle Tarifu DÚK.
8. Cena za zaplacené jízdné je cestujícímu odečtena z bankovního účtu. Na výpisu z účtu je cena uvedena pod jedinečným kódem transakce.
9. Pokud se cestující hodlá odbavit identifikátorem v režimu Check in/Check out, je povinen si identifikátor připravit před nástupem do vozidla MHD a bezodkladně po nástupu do vozidla MHD jej přiložit ke čtečce nejbližšího terminálu/validátoru a odbavit se (Check in). Cestující před odbavením





- nesmí zaujmout místo k sezení, vyhledat nepřípravený identifikátor, manipulovat se zavazadly nebo provádět jinou činnost, jež nesouvisí s bezodkladným odbavením identifikátoru v režimu Check in.
10. Neúspěšné odbavení identifikátoru je cestujícímu na obrazovce terminálu/validátoru signalizováno červeným podbarvením obrazovky s bílým křížkem s popisem důvodu jeho neodbavení a akustickým signálem. Cestující je povinen se odbavit jiným identifikátorem nebo si zakoupit jiný jízdní doklad nebo vystoupit z vozidla.
  11. Terminál/validátor je vybavený funkcí anti-passback (ochrannou dobou). Tato funkce neumožňuje opakované odbavení stejného identifikátoru po dobu 10 sekund.
  12. Při neúspěšném odbavení identifikátoru terminálem/validátorem v režimu Check in na daném linkospoji nemá cestující platný TAP (jízdní doklad) pro tento linkospoj a při přepravní kontrole je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu se všemi důsledky.
  13. Neodbaví-li se cestující svým identifikátorem na terminálu/validátoru při výstupu z vozidla MHD v režimu Check out na daném linkospoji, je transakce Check in (TAP) ukončena pro účely výpočtu ceny jízdného tarifním jádrem až v konečné zastávce linkospoje, kde byla provedena transakce Check in. Rozhodující pro platnost jízdního dokladu je platnost TAPu při přepravní kontrole na daném linkospoji, nikoliv dopočítaná transakce.
  14. Platnost jednotlivé transakce (TAPu) končí vždy v konečné zastávce konkrétního linkospoje, tzn., že při odjezdu linkospoje z výchozí zastávky MHD začíná nový linkospoj a cestující je povinen se odbavit identifikátorem v režimu Check in. Tato povinnost neplatí u tzv. polookružních nebo u linek, kde čas příjezdu do konečné zastávky je podle platného jízdního řádu shodný s časem odjezdu z této zastávky MHD. Seznam polookružních linek je uvedený v Obchodních podmínkách.
  15. Ke čtečce terminálu/validátoru pro odbavení v režimu Check in/Check out je cestující povinen přikládat pouze jeden identifikátor. Při případném přiložení pouzdra nebo peněženky s více identifikátory může nastat stav, kdy cestující nebude odbavený vůbec, anebo může být čtečkou terminálu/validátoru odbavený v režimu Check in/Check out při nástupu a výstupu z vozidla MHD pokaždé z jiného identifikátoru. V případě elektronického časového jízdného na bázi BPK nemusí být cestující na tento časový jízdní doklad odbavený, ale může být odbavený jiným identifikátorem v režimu Check in/Check out.
  16. Cestující musí mít identifikátor při přepravě uložený tak, aby nemohlo dojít k jeho náhodnému odbavení v režimu Check in/Check out např. nežádoucím fyzickým kontaktem s čtečkou terminálu/validátoru nebo přiblížením se do bezprostřední blízkosti její čtecí zóny (cca 7 cm).
  17. Nechtěnému odbavení BPK lze zamezit použitím unikátního pouzdra, které je určeno pro platební/kreditní karty s bezkontaktními čipy. Vložení karty do tohoto pouzdra je **zcela izolována možnost přečtení údajů z karty** a nelze se tak kartou odbavit na čtečce terminálu/validátoru. U emulované platební karty lze zabránit nechtěnému odbavení deaktivací NFC čipu.
  18. Není-li identifikátor cestujícího odbavený v režimu Check in/Check out, je cestující povinen si opatřit jízdní doklad jiným způsobem, protože řidič vozidla MHD nebo jiná pověřená osoba dopravce nemá možnost při kontrole jízdního dokladu ve vozidle MHD bezpečně zjistit a ověřit důvody jeho neodbavení (blokace ze strany vydavatele identifikátoru, nedostatečné finanční krytí apod.). **Neúspěšné odbavení identifikátoru je cestující povinen reklamovat u vydavatele karty, v případě předplacených bezkontaktních platebních karet ČSOB na [www.kartabezuctu.cz](http://www.kartabezuctu.cz).**
  19. DPmÚL je oprávněn zablokovat identifikátor pro elektronické odbavení ve vozidlech MHD v případě zjištění jeho zneužití např. jinou osobou. Blokaci může provést i sám cestující, má-li zřízený účet v eShop EOS přímo ve svém účtu nebo požádat o blokaci na přepážce Zákaznického centra DPmÚL. Stejným způsobem lze identifikátor i odblokovat. Veškeré ostatní blokace není DPmÚL schopen žádným způsobem ovlivnit.
  19. Na vypočtenou cenu elektronického jízdního dokladu má cestující možnost podat reklamaci dle podmínek uvedených v Reklamačním řádu a Obchodních podmínkách.



20. Při sporu o časovou platnost transakce Check in/Check out (TAPu) je rozhodující čas uvedený na terminálu/validátoru linkospoje vozidla MHD, kde cestující provedl tuto transakci.
21. Použitím identifikátoru k odbavení ve vozidle MHD vyjadřuje cestující souhlas s Obchodními podmínkami a podmínkami uvedenými v SPP DPmÚL.
22. Kontrolu údajů o provedené transakci (TAPu) na daném linkospoji má cestující možnost si ověřit na terminálu/validátoru po volbě tlačítka „Info o kartě“. Tyto transakce se neexportují do jiných linkospojů.
23. Další podmínky jsou stanovené v Obchodních podmínkách.

#### **7.5. Elektronické časové jízdné na bázi BPK**

1. Časový jízdní doklad opravňuje cestujícího k neomezenému počtu jízd linkami DPmÚL v zakoupené prostorové a časové platnosti jízdního dokladu.
2. Časový jízdní doklad na bázi BPK má cestující možnost si zakoupit v eShop EOS nebo na Zákaznickém centru DPmÚL. Podmínkou k nákupu jízdního dokladu je registrace osobních údajů cestujícího a BPK v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického centra DPmÚL.
3. Emulovanou platební kartu nelze použít k nákupu elektronického časového jízdního. Má-li cestující elektronický časový jízdní doklad na bázi BPK v plastovém provedení, musí se ve vozidlech MHD odbavovat touto plastovou kartou. Použije-li emulovanou platební kartu, je odbavený v režimu Check in/Check out, **protože každá tato karta má přiřazené virtuální číslo karty, jenž se používá při platbách místo pravého čísla karty.**
4. Časový jízdní doklad s 30denním a delším obdobím platnosti lze zakoupit pouze jeden, další lze zakoupit nejdříve 15 dní před uplynutím platnosti předcházejícího časového jízdního dokladu. Časový jízdní doklad s platností na 7 dní lze zakoupit max. dva po sobě jdoucí.
5. Začátek platnosti časového jízdního dokladu si cestující stanovuje sám. Datum začátku platnosti lze posunout od data jeho nákupu maximálně o 30 dní dopředu a nelze jej stanovit se zpětnou platností oproti datu jeho nákupu.
6. **Časový jízdní doklad zakoupený v den začátku jeho platnosti je platný až po uplynutí 60 minut od času jeho zakoupení. U vozidel s nástupem všemi dveřmi může cestující nastoupit do vozidla MHD ještě před uplynutím tohoto času, při přepravní kontrole je povinen k časovému jízdnímu dokladu na bázi BPK předložit příjmový doklad o jeho zaplacení.** Číslo na předložené BPK a na příjmovém dokladu se musí shodovat.
7. Časový jízdní doklad platí do 24:00 hodin posledního dne platnosti.
8. Informace o platnosti časového jízdního dokladu na bázi BPK je cestujícímu k dispozici na terminálu/validátoru po volbě nabídky „Info o kartě“ a přiložení BPK ke čtečce terminálu/validátoru.
9. Cestující, který má založený účet v eShop EOS a zakoupil si časový jízdní doklad přes tento účet, má tyto informace k dispozici na svém účtu.
10. Použitím BPK k nákupu jízdních dokladů v MHD vyjadřuje cestující souhlas s Obchodními podmínkami a podmínkami uvedenými v SPP DPmÚL.
11. Příjmový doklad o zaplacení není jízdním dokladem. Jako jízdní doklad slouží elektronický zápis k BPK v eShop EOS nebo dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického centra DPmÚL.
12. Nákup časového jízdního dokladu v eShop EOS je možný v režimu 7dní/24hodin/365 dní s výjimkou přestávky na údržbu systému, o které jsou cestující informováni na internetových stránkách [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz). Nákup časového jízdního dokladu na přepážce Zákaznického centra DPmÚL je podmíněn předložením BPK, ke které má být časová jízdenka přiřazena.
13. Další podmínky pro výdej a použití časového jízdního dokladu jsou stanovené v Tarifu DÚK, SPP DPmÚL a Obchodních podmínkách.





14. V případě nefunkčnosti BPK s platným časovým jízdním dokladem na bázi BPK při odbavení ve vozidle MHD je cestující povinen podat reklamaci u své banky, u předplacené BPK na Zákaznickém a informačním centru DPmÚL. Po dobu platnosti časového jízdního dokladu nebo po dobu řešení reklamace má cestující právo využít jako jízdní doklad příjmový doklad a doklad o podání reklamace. Na obou dokladech musí být stejné číslo BPK.
15. Ke čtečce terminálu při odbavení na elektronické časové jízdné je cestující povinen přikládat pouze jednu BPK. Při případném přiložení pouzdra nebo peněženky s více BPK může nastat stav, kdy cestující nebude odbavený vůbec, anebo může být čtečkou terminálu místo na časové jízdné odbavený v režimu Check in/Check out. Nechtěnému odbavení BPK lze zamezit použitím unikátního pouzdra, které je určeno pro platební/kreditní karty s bezkontaktními čipy. Vložení karty do tohoto pouzdra je **zcela izolována možnost přečtení údajů z karty** a nelze se tak kartou odbavit na čtečce terminálu/validátoru.

#### **7.6. Bezkontaktní čipové karty DÚK**

1. Na linkách DPmÚL lze k odbavení použít anonymní nebo personifikovanou bezkontaktní čipovou kartu DÚK jako nosič elektronického časového jízdného nebo elektronických peněz.
2. U vozidel MHD se zavedeným nástupem pouze předními dveřmi cestující, který má elektronický časový jízdní doklad na bázi BČK DÚK, je povinen bezodkladně po nástupu do vozidla MHD ji přiložit ke čtečce terminálu a provést odbavení. Na výzvu pověřené osoby dopravce je cestující povinen BČK DÚK přiložit ke čtečce kontrolního zařízení.
3. Pokud je elektronický časový jízdní doklad neplatný, je cestující povinen si bezodkladně zakoupit jiný jízdní doklad nebo vystoupit z vozidla MHD.
4. V samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu u řidiče vozidla MHD lze zakoupit EP BČK DÚK jízdní doklad pro jednotlivou jízdu dle prostorové a časové platnosti na zóny obsluhované linkami MHD nebo jízdní doklad určený pro přepravu zavazadla nebo psa. Jízdní doklad je vytištěn na termocitlivý papír, platí od data a času zakoupení do data a času uvedeného na jízdním dokladu.
5. U řidiče vozidla MHD lze zakoupit EP BČK DÚK i relační jízdní doklad pro jednotlivou jízdu ze zóny obsluhované linkami MHD do ostatních zón v rámci DÚK. Cestující je povinen:
  - a) nahlásit řidiči vozidla MHD název své cílové zastávky nebo číslo zóny; výchozí zastávkou je zóna, kde dochází k prodeji jízdního dokladu,
  - b) požadovaný druh jízdního dokladu (obyčejný 18+, zlevněný); v případě zlevněného jízdného bez vyzvání předložit doklady dle podmínek Tarifu DÚK prokazující nárok na tento jízdní doklad,
  - c) přiložit EP BČK DÚK ke čtečce terminálu po zobrazení pokynu k zaplacení jízdního dokladu a provést jeho platbu.
6. Po zaplacení jízdního dokladu terminál vytiskne cestujícímu jízdní doklad na termocitlivý papír. Vytištěný jízdní doklad platí ve vyznačené prostorové a časové platnosti dle Tarifu DÚK od data a času jeho zakoupení do data a času vyznačeného na jízdním dokladu.
7. Cestující se při převzetí jízdního dokladu přesvědčí, zda mu byl vydán podle jeho požadavků. Nesouhlasí-li údaje uvedené na jízdním dokladu s požadovanými údaji, je cestující oprávněn jej odmítnout. Reklamaci jízdního dokladu je nutné uplatnit u řidiče vozidla MHD do 3 minut po jeho vydání. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Řidič vozidla MHD provede stornování jízdního dokladu a doklad o jeho stornování je povinen v jednom vyhotovení předat cestujícímu. Doklad o provedení storna není jízdním dokladem. Finanční částka za stornovaný jízdní doklad bude zapsána cestujícímu zpět do elektronické peněženky. Po zobrazení textu na obrazovce terminálu „Přiložte kartu pro storno“ je cestující povinen přiložit ke čtečce terminálu BČK DÚK, ze které byl stornovaný jízdní doklad zakoupený.
8. Je-li EP BČK DÚK v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD zakoupeno více jízdních dokladů po sobě jdoucích, lze stornovat pouze poslední zakoupený jízdní doklad.



9. Jako jízdní doklad slouží elektronický zápis na BČK DÚK. Není-li BČK DÚK čtečkou terminálu ve vozidle MHD nebo kontrolním zařízením pověřené osoby dopravce načtena, lze existenci platného jízdního dokladu doložit předložením BČK DÚK a příjmovým dokladem. Logické číslo BČK DÚK musí být na obou dokladech shodné.
10. V případě, že cestující má platnou časovou jízdenku na bázi BČK DÚK a je zjištěna její nefunkčnost při odbavení ve vozidle MHD, je cestující povinen podat reklamaci u vydavatele BČK DÚK. Po dobu řešení reklamace nebo po dobu platnosti časového jízdního dokladu se cestující odbavuje na příjmový doklad a na doklad o podání reklamace. Na obou dokladech musí být uvedeno stejné číslo BČK DÚK.
11. Platnost náhradního dokladu je omezena buď uplynutím časové platnosti elektronického jízdního dokladu nebo lhůtou pro vyřízení reklamace BČK DÚK (tato lhůta je vyznačena na protokolu).
12. BČK DÚK nelze na linkách DPmÚL použít k odbavení v režimu Check in/Check out.
13. Informace o platnosti elektronického časového jízdního dokladu zapsaného na BČK DÚK je cestujícímu k dispozici na terminálu po volbě nabídky „Info o kartě“.
14. Další podmínky pro vydávání a užívání BČK DÚK jsou stanovené v SPP DÚK.

#### **7.7. Mobilní jízdenky a mobilní časové jízdenky**

1. Mobilní jízdenky jsou částečně integrované jízdní doklady.
2. Cestující výběrem a nákupem mobilních jízenek a mobilních časových jízenek přistupuje dobrovolně a konkludentně na podmínky stanovené pro jejich použití a kontrolu platnosti Tarifem DÚK, SPP DPmÚL a zavazuje se je plnit.
3. Cestující je zodpovědný za funkčnost svého mobilního zařízení s mobilními jízdenkami a mobilními časovými jízdenkami po celou dobu přepravy. Pokud se cestující v okamžiku přepravní kontroly není schopen prokázat platným jízdním dokladem, je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu.
4. Cestující je odpovědný za správný výběr zakoupené mobilní jízdenky nebo mobilní časové jízdenky (tarifní kategorie, prostorová a časová platnost).
5. V případě zlevněných a zvýhodněných mobilních jízenek pro jednotlivou jízdu, 1denních jízenek a mobilních časových jízenek musí cestující při kontrole prokázat nárok na slevu dokladem dle podmínek Tarifu DÚK a SPP DPmÚL.
6. Údaje o datové, prostorové a časové platnosti mobilní jízdenky jsou uvedené v obsahu této jízdenky. Cestující je povinen nastupovat do vozidla MHD s již přijatým a platným jízdním dokladem. Všechny mobilní jízdenky jsou v souladu s Tarifem DÚK platné po 60 sekundách po jejich zakoupení. Nákup neaktivních jízdních dokladů (SMS jízdenka, SEJF jízdenka, jízdenka z Mobilní aplikace DPmÚL), případně jejich odloženou aktivaci jednotlivé aplikace neumožňují.
7. Cestující je povinen umožnit pověřené osobě dopravce řádnou a reálnou kontrolu platnosti mobilních jízenek a mobilních časových jízenek tím, že na její výzvu předloží mobilní telefon s aktivním displejem a zobrazeným jízdním dokladem. U linek MHD s nástupem předními dveřmi předkládá cestující ke kontrole řidiči vozidla MHD aktivní displej mobilního telefonu se zobrazenou mobilní jízdenkou nebo mobilní časovou jízdenkou na požádání sdělit její kontrolní kódy.
8. S mobilní časovou jízdenkou SEJF s 2D kódem je cestující povinen se odbavit na čtečce těchto kódů na boku v horní části terminálu u řidiče vozidla MHD nebo je povinen ji přiložit ke čtečce kontrolního zařízení pověřené osoby dopravce. Od data vyhlášení na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz) se tato povinnost vztahuje i na jízdní doklady zakoupené v Mobilní aplikaci DPmÚL s 2D kódem.
9. Nelze-li mobilní jízdenku nebo mobilní časovou jízdenku s 2D kódem na čtečce terminálu nebo kontrolního zařízení pověřené osoby načíst, je cestující povinen předložit aktivní displej mobilního telefonu se zobrazeným detailem jízdenky a nahlásit kontrolní kódy a telefonní číslo.



10. Na výzvu pověřené osoby dopravce je cestující bezodkladně povinen předložit mobilní jízdenku nebo mobilní časovou jízdenku ke kontrole. Čas určený k bezodkladnému předložení jízdenky nezahrnuje dobu, kterou cestující potřebuje k zprovoznění mobilního telefonu, ukončení telefonního hovoru nebo jiné činnosti, jež nesouvisí s jejím bezodkladným předložením ke kontrole.
11. Mobilní časová jízdenka SEJF nebo časová jízdenka v mobilní aplikaci DPmÚL je nepřenosná a platí v rozsahu prostorové a časové platnosti na ní uvedených pro cestujícího, jehož fotografie a osobní údaje jsou uvedené na jízdence. Za správnost osobních údajů uvedených v registraci a za skutečnost, že vložená fotografie odpovídá podmínkám stanovených Tarifem DÚK, je plně odpovědný cestující.
12. Do statistik a přehledů mobilních jízdenek a mobilních časových jízdenek se zapisují pouze tyto údaje: číslo jízdenky, telefonní číslo a výsledek kontroly – platná/neplatná/nenalezena.
13. Pro nákup mobilní jízdenky ve formě textové zprávy (SMS jízdenka) musí mít cestující aktivovanou službu Premium SMS u svého mobilního operátora. Při kontrole je cestující povinen řidiči vozidla MHD nebo jiné pověřené osobě dopravce sdělit kontrolní kódy této jízdenky nebo telefonní číslo mobilního telefonu. Pověřená osoba je oprávněna odeslat na telefonní číslo použité pro objednání jízdenky kontrolní SMS. Je-li toto telefonní číslo shodné s číslem mobilního telefonu, ze kterého byla kontrolovaná jízdenka zakoupena, obdrží cestující textovou zprávu „Objednávka OK“ a cestující je povinen tuto zprávu na výzvu pověřené osoby dopravce předložit k nahlédnutí.
14. Cestující, který nemá při přepravní kontrole aktivní mobilní telefon nebo nahlásí pověřené osobě dopravce nesprávné telefonní číslo nebo neumožní provést řádnou kontrolu platnosti jízdního dokladu na místě kontroly, je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu.
15. Cestující je oprávněn nastoupit do vozidla MHD pouze s platnou mobilní jízdenkou nebo platnou mobilní časovou jízdenkou. Orientační čas pro doručení a platnost objednané mobilní jízdenky ve formě textové zprávy (SMS jízdenka) jsou max. 2 minuty.
16. Mobilní časová jízdenka SEJF je platná až za 15 minut od času zakoupení.
17. Při smazání mobilní jízdenky může cestující získat duplikát za podmínek stanovených v Tarifu DÚK.
18. V případě ztráty nebo odcizení mobilního telefonu, ve kterém je uložena SEJF časová jízdenka nebo časová jízdenka z Mobilní aplikace DPmÚL, je v zájmu cestujícího kontaktovat Helpdesk používané aplikace z důvodu blokace účtu cestujícího v dané aplikaci. Následně je možné převést mobilní časovou jízdenku do jiného zařízení.
19. Neobdrží-li cestující na mobilní telefon, ze kterého byl odeslán požadavek na nákup mobilní jízdenky ve formě textové zprávy (SMS jízdenka) objednanou mobilní jízdenku nebo neobdržel zakoupenou SEJF jízdenku nebo jízdenku z Mobilní aplikace DPmÚL, je povinen si zakoupit pro uzavření přepravní smlouvy jiný jízdní doklad, jinak bude při přepravní kontrole považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu. Na nedoručenou mobilní jízdenku má právo podat reklamaci na stránkách [www.smsjizdenky.cz](http://www.smsjizdenky.cz) nebo u DPmÚL za podmínek uvedených v Reklamačním řádu. V případě oprávněné reklamace bude částka za nedoručenou mobilní jízdenku vrácena cestujícímu zpět poskytovatelem služby.

#### **7.8. Ostatní ustanovení k placení jízdného, jízdním dokladům a jejich platnost**

1. eShop EOS slouží ke kontrole ceny vypočtené elektronického jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu na základě provedených transakcí identifikátorem v režimu Check in/Check out a k případnému podání reklamace na vypočtenou cenu jízdního dokladu. Dále k přehledu zakoupených papírových jízdních dokladů v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu nebo v doplňkovém prodeji relačních jízdních dokladů ze zón obsluhovaných linkami MHD do ostatních zón v rámci DÚK nebo k nákupu elektronických časových jízdních dokladů k BPK v rámci prostorové a časové platnosti dle Tarifu DÚK pro území obsluhované linkami DPmÚL. Bližší podmínky jsou stanovené v Obchodních podmínkách.
2. Cestující má možnost si zaevidovat ke svému uživatelskému účtu v eShop EOS některou z nabízených tarifních kategorií cestujících dle Tarifu DÚK. Všechny nabízené tarifní kategorie mimo



profilu „obyčejný 18+“ podléhají autorizaci vložené fotografie, ověření vložených osobních údajů a doložení nároku na příslušný druh jízdného dle podmínek Tarifu DÚK na Zákaznickém centru DPmÚL. Podle tarifní kategorie je cestujícímu při použití identifikátoru v režimu Check in/Check out vypočítána případná sleva na jednotlivém jízdném tarifním jádrem nebo si cestující může po dobu platnosti tarifní kategorie nakupovat elektronické časové jízdní doklady.

3. Při registraci osobních údajů a BPK v eShop EOS musí cestující bezchybně uvést nejen číslo BPK, ale také měsíc a rok její expirace. Tyto údaje nalezne cestující přímo na registrované BPK. Číslo BPK spolu s údaji o konci její platnosti vstupuje do výpočtu jedinečného čísla (tokenu karty), se kterým celý odbavovací systém pracuje. Stejným způsobem se vypočítává jedinečné číslo (token karty) i při přiložení BPK k odbavovacímu a kontrolnímu zařízení. Pokud cestující při registraci BPK uvede údaje, které se neshodují s údaji vyraženými na plastové BPK, kterou přikládá při odbavení ve vozidle, nebude čtečkou terminálu/validátoru vypočtené stejné jedinečné číslo BPK. Má-li cestující k chybně registrované BPK vázaný platný elektronický časový jízdní doklad, bude po jejím přiložení ke čtečce terminálu odbavený v režimu Check in/Check out na obyčejné jízdné 18+.
4. Má-li cestující založený účet v eShop EOS a zakoupený elektronický časový jízdní doklad ve formě elektronického záznamu k registrované BPK, je cestujícímu automaticky zasílána na e-mail informace o blížícím se konci její platnosti.
5. Cestující s elektronickým časovým jízdním na bázi BPK nebo na bázi BČK DÚK, je na všech zastávkách podle prostorové platnosti jízdního dokladu přednostně odbavený na tento jízdní doklad. Cestuje-li do zastávky, která nespadá do prostorové platnosti elektronického jízdního dokladu, je povinen již při nástupu do vozidla MHD mít u sebe nebo si zakoupit jízdní doklad prostorově platný v zastávce, kam cestující hodlá cestovat (tj. pro zónu předcházející i následující). Pro držitele BČK DÚK tato povinnost platí i při cestě zpět. Cestující s BPK je při cestě zpět po jejím přiložení ke čtečce terminálu odbavený v režimu Check in, při výstupu z vozidla MHD je povinen se odbavit v režimu Check out.
6. Cestující je povinen s plastovou BPK zacházet opatrně, především ji nenosit volně v kapse, chránit ji před ohýbáním, zlomením, poškrábáním a nevystavovat ji ohni ani vysokým teplotám. Dále je povinen nepoužívat běžné čistící ani dezinfekční prostředky, protože by mohly BPK poškodit a vyvarovat se škodlivých produktů, jako jsou např. rozpouštědla jako aceton a lakový benzin. Do BPK je zakázáno vrtat otvory nebo ji používat i k jiným účelům (např. s ní odstraňovat námrazu na skle auta, apod.). Anténa je uvnitř BPK vedená po jejím obvodu, takže v případě nešetrného zacházení, zlomení, apod. se může poškodit a takovou kartou se již nelze odbavit.
7. V zónově-relačním systému, kde neexistují hraniční zastávky, nelze kombinovat výhodu platící pouze uvnitř jedné zóny s jiným jízdním dokladem.
8. Nefunkčnost samoobslužného jízdenkového automatu nebo nemožnost nákupu jízdního dokladu ve vybraných zařízeních místní obchodní sítě nezakládá právo cestujícímu použít služeb DPmÚL bez zaplacení jízdného.
9. Při převzetí jízdního dokladu nebo předplacené BPK je cestující povinen se přesvědčit, zda mu byly vydané podle jeho požadavků. Při jejich platbě na Zákaznickém centru DPmÚL v hotovosti je povinen se přesvědčit, zda mu byl vrácen i správný finanční obnos, pokud nominální hodnota bankovek a mincí je vyšší než uskutečněný nákup. Nesouhlasí-li údaje uvedené na jízdním dokladu s požadovanými údaji, je cestující oprávněn jízdní doklad odmítnout. Reklamací jízdního dokladu nebo nesprávně vrácený finanční obnos je cestující povinen uplatnit bezodkladně, nejpozději však do 10 minut od nákupu jízdního dokladu. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Za prodej jízdních dokladů ve vybraných zařízeních místní obchodní sítě je zodpovědný provozovatel obchodu.
10. Informace o bezpečném nákupu předtištěné papírové jízdenky pro jednotlivou jízdu v obchodní síti jsou uvedeny na stránkách <https://www.dpmul.cz/index.php?art=5655>.
11. Podmínky zpětného výkupu elektronického časového jízdního dokladu na bázi BPK jsou stanovené v Obchodních podmínkách.





12. Právo na vrácení jízdného nebo části jízdného za plně nevyužitý nebo jen částečně nevyužitý časový jízdní doklad ve formě elektronického zápisu na BČK DÚK se řídí podmínkami uvedenými v SPP DÚK a lze ho uplatnit pouze u Dopravce, který danou BČK DÚK vydal.

#### **7.9. DÚKapka – mobilní aplikace pro nákup jízdních dokladů**

1. DÚKapka je mobilní aplikace, umožňující nákup a použití elektronických jízdních dokladů DÚK prostřednictvím mobilního zařízení, jako je telefon, tablet nebo jiné obdobné zařízení s přístupem k internetu. Podmínky jejího užívání jsou stanoveny obchodními podmínkami v příloze č. 5 Tarifu DÚK.
2. Cestující je zodpovědný za funkčnost svého mobilního zařízení s instalovanou DÚKapkou po celou dobu přepravy. Pokud se cestující v okamžiku přepravní kontroly není schopen prokázat platným jízdním dokladem v DÚKapce, je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu.
3. Cestující je odpovědný za správný výběr potřebného jízdního dokladu zakoupeného a aktivovaného v DÚKapce (tarifní kategorie, prostorová a časová platnost).
4. V případě zlevněných a zvýhodněných jízdních dokladů pro jednotlivou jízdu a 1denních na bázi DÚKapky musí cestující prokázat nárok na slevu odpovídajícím průkazem.
5. V případě časových vícedenních jízdních dokladů na bázi DÚKapky je nárok na slevu prokázán tarifním profilem v aplikaci.
6. PO aktivaci zakoupeného jízdního dokladu v DÚKapce běží 1 minuta ochranného období před začátkem platnosti. Na linkách MHD je cestující povinen nastupovat do vozidel s již platným jízdním dokladem.
7. V jedné DÚKapce mohou být aktivovány zároveň platné jízdní doklady pro jednotlivou jízdu i jednodenní pro více cestujících.
8. Vícedenní jízdní doklady v DÚKapce jsou vázány na konkrétního cestujícího.
9. Na linkách MHD s nástupem předními dveřmi je zajištěna vizuální kontrola jízdních dokladů na bázi DÚKapka. Při přepravní kontrole je zajištěna elektronická kontrola a cestující je povinen umožnit řádnou kontrolu jízdního dokladu na bázi DÚKapky.

#### **8. ZPŮSOB PROKAZOVÁNÍ NÁROKU NA ZLEVNĚNÉ NEBO ZVÝHODNĚNÉ JÍZDNÉ**

1. Nárok na zlevněné jízdné dle podmínek Tarif DÚK a SPP DPmÚL cestující prokazuje:
  - a) děti ve věku od 6 do 15 let
    - nárok na slevu u jednotlivého ani časového jízdného neprokazují.
  - b) mládež ve věku od 15 do 18 let
    - nárok na slevu u jednotlivého a časového jízdného prokazuje úředně vydaným platným osobním identifikačním dokladem. Nárok lze prokázat rovněž žákovským průkazem obsahujícím náležitosti podle dosavadních právních předpisů, který si dopravci navzájem uznávají, nebo platným studentským průkazem ISIC. Průkazy dle předchozí věty je možné pro prokázání slevy použít i tehdy, pokud již nejsou platné (čili žákovský průkaz potvrzený školou na některý z předchozích školních roků nebo ISIC karta bez aktuální validační známky), avšak za podmínky, že fotografie v průkazu odpovídá aktuální podobě cestujícího. Rozhodná v tomto případě není platnost samotného průkazu, ale skutečnosti v něm uvedené (jméno, příjmení, věk a fotografie). U časových jízdních dokladů musí být podmínka věku splněna po celou dobu platnosti jízdního dokladu, status studenta se posuzuje k prvnímu dni platnosti jízdního dokladu.
  - c) žáci a studenti ve věku od 18 do 26 let

- nárok u jednotlivého a časového jízdného se prokazuje platným žákovským průkazem, který si dopravci navzájem uznávají, obsahujícím náležitosti podle dosavadních právních předpisů, tj. aktuální fotografii, jméno a příjmení, datum narození, název školy. Nárok lze prokázat též platným studentským průkazem ISIC bez teritoriálního či geografického omezení. U časových jízdních dokladů musí být podmínka věku splněna po celou dobu platnosti jízdního dokladu, status studenta se posuzuje k prvnímu dni platnosti jízdního dokladu.
- d) osoba ve věku od 65 let
  - neregistrovaná osoba v eShop EOS, v dopravní aplikaci na Zákaznickém centru DPmÚL nebo držitel personifikované BČK DÚK prokazuje nárok na zlevněné jednotlivé i časové jízdné úředně vydaným platným osobním identifikačním doklade.
- e) osoba od dosažení věku 70 let v zóně 101
  - prokazuje nárok na bezplatnou přepravu registrovanou BPK v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci na Zákaznickém centru DPmÚL, ke které má přiřazený elektronický časový jízdní doklad určený Tarifem DÚK pro bezplatnou přepravu nebo má tento doklad zapsaný na personifikované BČK DÚK. Nemá-li cestující elektronický časový jízdní doklad určený pro bezplatnou přepravu, je povinen se přepravovat za zlevněné jízdné.
- 2. Nárok na zvýhodněné jízdné v souladu s Tarifem DÚK a SPP DPmÚL cestující prokazuje:
  - a) důchodci ve věku od 62 do 65 let
    - neregistrovaný cestující v eShop EOS, v dopravní aplikaci na Zákaznickém centru DPmÚL nebo držitel personifikované BČK DÚK prokazuje nárok na zvýhodněné jízdné úředně vydaným platným identifikačním osobním dokladem.
  - b) důchodci, kterým byl přiznán invalidní důchod III. stupně
    - neregistrovaný cestující v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci na Zákaznickém centru DPmÚL prokazuje nárok svým úředně vydaným platným identifikačním osobním dokladem a dokladem vydaným Českou správou sociálního zabezpečení, který potvrzuje, že mu byl přiznán invalidní důchod III. stupně na platné období,
    - cestující s personifikovanou BČK DÚK prokazuje svůj nárok dle podmínek Tarifu DÚK.
  - c) osoba přepravující dítě (dítě) do věku 3 let
    - neregistrovaná osoba v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci na Zákaznickém centru DPmÚL prokazuje nárok na zvýhodněné jízdné pro jednotlivou jízdu průkazkou zdravotní pojišťovny pojištěnce (dítěte) příslušné zdravotní pojišťovny, rodným listem či cestovním pasem dítěte, které musí současně přepravovat.
    - registrovaná osoba v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického centra DPmÚL, která se přepravuje na elektronický časový jízdní doklad na bázi BPK nárok při přepravě není povinna prokazovat a není povinna současně ani přepravovat dítě do věku 3 let.
    - registrovaná osoba v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického centra DPmÚL která se odbavuje identifikátorem v režimu Check in/Check out prokazuje nárok na zvýhodněné jízdné pro jednotlivou jízdu průkazkou zdravotní pojišťovny pojištěnce (dítěte) příslušné zdravotní pojišťovny, rodným listem či cestovním pasem dítěte, které současně musí přepravovat.
    - cestující s BČK DÚK prokazuje nárok na jednotlivé i časové zvýhodněné jízdné průkazkou zdravotní pojišťovny pojištěnce (dítěte) příslušné zdravotní pojišťovny, rodným listem či cestovním pasem dítěte, které současně musí přepravovat.
- 3. DPmÚL může při odbavení cestujícího akceptovat rovněž prokázání věku resp. statutu studenta průkazem nebo elektronickým nosičem jím vydaným nebo registrovaným, avšak pro případ kontroly nároku na slevu z jízdného, např. ze strany subjektu hradícího kompenzaci ztráty z poskytované slevy z jízdného, či pro další cestu u jiného dopravce či mimo integrovaný dopravní systém musí mít u sebe též „obecný“ identifikační doklad (občanský průkaz, PAS, ISIC kartu, apod.). Neprokáže-li se cestující



při kontrole tímto „obecným“ průkazem, je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu se všemi důsledky z toho plynoucími (přírážka apod.).

4. Vzor žákovského průkazu a studentského průkazu ISIC je přílohou platného Metodického pokynu Ministerstva dopravy ČR pro poskytování zlevněného jízdného pro děti, mládež, studenty a seniory vydaného Ministerstvem dopravy, který je zveřejněn na stránkách [www.mdcr.cz](http://www.mdcr.cz).
5. Žákovské průkazy se prodávají a ověřují na Zákaznickém centru DPmÚL, Revoluční 26, 401 11 Ústí nad Labem.

## **9. NEPLATNÉ JÍZDNÍ DOKLADY**

1. Jízdní doklad použitý v rozporu s Přepravením řádem, Tarifem DÚK, SPP DPmÚL a Obchodními podmínkami se nepovažuje za platný, jestliže:
  - a) cestující nedodržel podmínky pro jeho použití stanovené Přepravením řádem, Tarifem DÚK nebo SPP DPmÚL,
  - b) je používán bez vyžadované fotografie nebo fotografie v době kontroly neodpovídá věrné podobě kontrolovaného cestujícího,
  - c) je-li poškozený, nečitelný nebo znečištěný tak, že z něj nejsou patrné údaje potřebné pro kontrolu správnosti jeho použití,
  - d) údaje neodpovídají skutečnosti, byly neoprávněně pozměněny nebo byl vydán na základě nesprávných údajů uvedených cestujícím,
  - e) je použit neoprávněnou osobou,
  - f) nenastala nebo uplynula doba jeho platnosti,
  - g) vykazuje známky opakovaného použití (označení) nebo neobsahuje předepsané barevné zabarvení vytištěných údajů v tiskovém poli jízdenky,
  - h) neobsahuje náležitosti stanovené Přepravením řádem, Tarifem DÚK, SPP DPmÚL nebo Obchodními podmínkami,
  - i) cestující se prokázal elektronickým časovým jízdním dokladem na bázi BPK a jeho osobní údaje včetně fotografie nesouhlasí s údaji registrovanými v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci DPmÚL,
  - j) cestující neměl při přepravní kontrole na linkospoji, kde byl kontrolován, platnou transakci (TAP),
  - k) nebyl při kontrole BČK DÚK jízdní doklad nalezený nebo byl po platnosti,
  - l) je používán neoprávněně pozměněným, přeposlaným nebo okopírovaným 2D kódem,
  - m) nebyl použitý ve spojení se žákovským průkazem, platným studentským průkazem ISIC případně platným osobním identifikačním dokladem či jiným dokladem stanoveným v Tarifu DÚK nebo SPP prokazujícím nárok na slevu,
  - n) neplatí dle podmínek Tarifu DÚK na linkách MHD,
  - o) není integrovaným nebo částečně integrovaným jízdním dokladem dle Tarifu DÚK,
  - p) není originálem, pokud v Tarifu DÚK není uvedeno jinak,
  - q) není prostorově platný v místě, kde byl cestující kontrolován (je použitý mimo povolenou cestu stanovenou Tarifem DÚK nebo mimo povolené kontrolní nadzóny stanovené Maticí povolených cest DÚK).
2. Neplatný papírový jízdní doklad pro jednotlivou jízdu nebo neplatný papírový časový jízdní doklad je pověřená osoba dopravce oprávněna odebrat; odebrání jízdního dokladu cestujícímu pověřená osoba dopravce písemně potvrdí na zápis o provedené přepravní kontrole.
3. Pověřená osoba není oprávněna odebrat průkaz, jehož držitel má podle zvláštního právního předpisu právo na přepravu<sup>1)</sup>.
4. Papírový jízdní doklad je cestující povinen uložit tak, aby bylo zabráněno jeho nečitelnosti či poškození vlivem znečištění, vlhkého prostředí, slunečních paprsků, mastnoty, saponátů, pracích prostředků, anebo jiným, obdobně nepříznivě působícím vlivům.



- 
5. Použil-li cestující papírový jízdní doklad pro jednotlivou jízdu nebo časový jízdní doklad v době jeho platnosti v jiné zóně/nadzóně, než pro kterou je určen, není pověřená osoba dopravce oprávněna jej odebrat. Pro účely vymáhání zaplacení přírážky má právo si pořídit jeho fotokopii.
  6. Jízdní doklad pro jednotlivou jízdu nebo jízdní doklad časový, který lze podle Tarifu DÚK použít jen ve spojení s dokladem, na jehož základě byl vydán, se nepovažuje za platný, jestliže se cestující tímto dokladem současně neprokáže.
  7. Žákovský průkaz je považován za neplatný jestliže:
    - a) cestující nedodržel podmínky pro jeho použití stanovené Přepavním řádem, Tarifem DÚK nebo SPP DPmÚL,
    - b) nejsou vyplněné předepsané údaje nebo jsou vyplněné v rozporu s platným Metodickým pokynem MD ČR<sup>2)</sup>,
    - c) je používán bez vyžadované fotografie,
    - d) je poškozen nebo upraven tak, že z něj nejsou patrné údaje potřebné pro kontrolu správnosti jeho použití,
    - e) údaje neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně pozměněny,
    - f) je použit neoprávněnou osobou,
    - g) chybí, je poškozená nebo zničená hologramová přelepka přes fotografii nebo průkaz nebyl ověřený Dopravcem DÚK,
    - h) uplynula doba jeho platnosti, s výjimkou cestujících ve věku od 15 do dovršení 18 let, kdy je průkaz použit pouze k prokázání věku cestujícího a fotografie cestujícího souhlasí s osobou kontrolovanou<sup>2)</sup>
    - i) průkaz je vystaven na delší dobu, než je 30. 9. následujícího školního roku u žáků základních škol a studentů středních škol, resp. dobu přesahující den ukončení aktuálního akademického roku studentů vysokých škol (zejména případy, kdy je průkaz vydán na více let<sup>2)</sup>),
    - j) student dosáhl věku, kdy ztrácí nárok na slevu z jízdného (tj. průkaz je vystaven s platností překračující datum 26. narozenin),
    - k) nejde o originál.
  8. Neplatný žákovský průkaz podle písmene b) až k) je pověřená osoba dopravce nebo osoba pověřená Ministerstvem dopravy ČR k provedení kontroly oprávněna odebrat. Odebrání žákovského průkazu cestujícímu písemně potvrdí. Odebraný žákovský průkaz je postoupený dopravci, který jej ověřil. Odebraný žákovský průkaz, který ověřil sám DPmÚL, je uložený v doplňkové pokladně přepravní kontroly DPmÚL v Revoluční 26, Ústí nad Labem.
  9. Mobilní jízdenka uvedená v čl. 2 odst. č. 22 nebo mobilní časová jízdenka uvedená v čl. 2 odst. 23 těchto smluvních přepravních podmínek se nepovažuje za platnou, jestliže:
    - a) nebyla zaslána nebo vystavena cestujícímu smluvním distributorem DPmÚL,
    - b) byla použita neoprávněnou osobou,
    - c) údaje neodpovídají skutečnosti nebo byly neoprávněně upraveny, kopírovány,
    - d) byla přeposlána (sdílena),
    - e) nenastala nebo uplynula doba její platnosti,
    - f) byla použita mimo Tarifem DÚK povolenou prostorovou platnost,
    - g) nelze z příčin na straně cestujícího nebo stavu jeho mobilního telefonu ověřit její platnost,
    - h) cestující nedodržel podmínky stanovené pro její použití stanovené Přepavním řádem, Tarifem DÚK nebo SPP DPmÚL,
    - i) na základě kontrolních kódů nebo telefonního čísla nebyla nalezena,
    - j) obsahuje ochranný dynamický prvek, který je neaktivní,
    - l) obsahuje 2D kód a po načtení tohoto kódu není nalezena a nelze ji ani zobrazit,
    - m) cestující neumožnil řidiči vozidla MHD nebo pověřené osobě DPmÚL řádnou kontrolu jízdenky dle podmínek stanovených v SPP DPmÚL,
    - n) cestující neobdržel kontrolní SMS zprávu do svého mobilního telefonu, na kterém prezentoval pověřené osobě dopravce zakoupenou jízdenku,
-





- o) má obsahovat fotografii cestujícího a tato nesplňuje podmínky stanovené Tarifem DÚK nebo osobní údaje cestujícího neodpovídají skutečnosti, případně nejsou totožné s kontrolovanou osobou,
  - p) je podbarvena červenou barvou,
  - q) byla zakoupena a aktivovaná nebo aktivovaná až v době provádění přepravní kontroly, nebo až po výzvě pověřené osoby dopravce.
10. DPmÚL si vyhrazuje právo zablokovat nákup mobilní jízdenky ve formě textové zprávy (SMS jízdenka) v případě, kdy jízdenka byla objednána z telefonního čísla, u něhož DPmÚL v posledních 3 letech zjistil, že uživatel tohoto telefonního čísla umožnil sdílení mobilní jízdenky. Za sdílení mobilní jízdenky se považuje její poskytnutí v době její platnosti další osobě či osobám.
11. Mobilní jízdenka pro jednotlivou jízdu nebo mobilní časová jízdenka, kterou lze podle Tarifu DÚK použít jen ve spojení s dokladem, na jehož základě byla vydána, se nepovažuje za platnou, jestliže se cestující tímto dokladem současně neprokáže.
12. V případě, že se cestující prokáže pověřené osobě dopravce mobilní časovou jízdenkou, u které fotografie nebo jeho osobní údaje neodpovídají kontrolované osobě, je pověřená osoba oprávněna zajistit zneplatnění této jízdenky.
13. Mobilní elektronický jízdní doklad v DÚKapce se nepovažuje za platný, jestliže:
- a) je zakoupený v mobilní aplikaci DÚKapka, ale nebyl uživatelem aktivovaný,
  - b) byl použitý před uplynutím ochranné doby a započatím platnosti,
  - c) nebyl platný v jeho prostorové platnosti (tj. byly použity mimo povolenou cestu stanovenou Tarifem DÚK nebo mimo povolené kontrolní nadzóny stanovené Maticí povolených cest DÚK),
  - d) nenastala nebo uplynula doba jeho platnosti,
  - e) od jeho nákupu uplynulo 6 měsíců, po které nebyl aktivovaný,
  - f) byl pořízen jiným způsobem než z mobilní aplikace DÚKapka,
  - g) byl neoprávněně jakkoliv pozměněn, upraven nebo zkopírován,
  - h) byl použitý pro jiné jízdy, než je přípustné,
  - i) byl použit neoprávněnými osobami,
  - j) nejedná se o originál,
  - k) nelze-li z příčin na straně cestujícího ověřit jeho platnost,
  - l) není při přepravní kontrole nalezený,
  - m) nebyl při elektronické kontrole (QR kód, NFC kontrola, referenční vizuální informace) uznán za platný,
  - n) byl zakoupený nebo aktivovaný až v době provádění přepravní kontroly, nebo až po výzvě pověřené osoby dopravce,
  - o) ochranné kontrolní prvky jsou neaktivní,
  - p) cestující nedodržel Obchodní podmínky užívání mobilní aplikace DÚKapka.

<sup>1)</sup> Zákon č. 329/2011Sb. o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů

<sup>2)</sup> Metodický pokyn pro poskytování zlevněného jízdného pro děti, mládež, studenty a seniory vydaný Ministerstvem dopravy ČR

## **10. PŘEPRAVNÍ KONTROLA**

1. Osobou pověřenou ke kontrole platnosti jízdních dokladů a oprávněnou dávat cestujícím pokyny a příkazy je řidič vozidla MHD nebo jiná pověřená osoba dopravce vybavená kontrolním odznakem a průkazem DPmÚL. Pověřená osoba se při kontrole prokazuje kontrolním odznakem DPmÚL, na vyžádání cestujícího při kontrole je povinna ke kontrolnímu odznaku předložit i služební průkaz s fotografií, který má shodné číslo s číslem odznaku.

**2. Pověřená osoba je oprávněna:**

- a) vyžadovat od cestujícího předložení jízdního dokladu ke kontrole a dokladu prokazujícího nárok na zlevněné nebo zvýhodněné jízdné či bezplatnou přepravu dle podmínek Tarifu DÚK nebo SPP DPmÚL,
- b) vykonávat kontrolu jízdních dokladů cestujících kdykoliv během přepravy i v okamžiku vystupování z vozidla MHD a při mimořádné kontrolní akci i při nástupu do vozidla MHD a ukončení odbavení cestujících, kdy vozidlo MHD má zavřené dveře a ještě stojí v zastávce,
- c) vykonávat kontrolu dodržování Přepravního řádu, SPP DPmÚL a Tarifu DÚK,
- d) uložit cestujícímu, který se neprokázal platným jízdním dokladem nebo dokladem prokazujícím nárok na zvýhodněné nebo zlevněné jízdné či bezplatnou přepravu, zaplacení jízdného a přírážky k jízdnému, anebo vyžadovat od cestujícího prokázání se osobním identifikačním dokladem a sdělení osobních údajů potřebných na vymáhání zaplacení jízdného a přírážky k jízdnému, pokud cestující nezaplatí na místě; osobními údaji potřebnými na vymáhání zaplacení jízdného a přírážky se rozumí jméno, příjmení, datum a místo narození, adresa pro doručování, číslo osobního identifikačního dokladu a u osob, které nedosáhly plnoletosti osobní údaje zákonného zástupce v rozsahu jméno, příjmení, datum narození a adresa pro doručování,
- e) pokud se cestující neprokáže platným jízdním dokladem, odmítne zaplatit jízdné a přírážku k jízdnému, odmítne se prokázat osobním dokladem a sdělit osobní údaje potřebné na vymáhání zaplacení jízdného a přírážky k jízdnému, vyzvat cestujícího k následování na vhodné pracoviště veřejné správy ke zjištění totožnosti, anebo vyzvat cestujícího, aby setrval na vhodném místě do příchodu osoby oprávněné zjistit totožnost cestujícího,
- f) vyloučit z přepravy cestujícího, který se na výzvu pověřené osoby dopravce neprokáže platným jízdním dokladem a nesplní povinnost zaplatit jízdné a přírážku k jízdnému,
- g) vyloučit z přepravy cestujícího nebo uložit cestujícímu zaplatit přírážku, pokud přes upozornění nedodržuje Přepravní řád, SPP DPmÚL, pokyny a příkazy pověřené osoby dopravce, znečišťuje vozidlo MHD nebo pokud svým chováním ruší klidnou přepravu cestujících nebo ostatní cestující jinak obtěžuje,
- h) rozhodnout o způsobu kontroly dodržování tarifní kázně, např. usměrněním výstupu cestujících z vozidla MHD určenými dveřmi nebo usměrněním nástupu do vozidla MHD pouze dveřmi u řidiče vozidla MHD,
- i) pro účely výkonu přepravní kontroly a za dodržení všech dopravně bezpečnostních předpisů, nastoupit do vozidla MHD i mimo zastávku,
- j) pořizovat při přepravní kontrole audio záznamy své verbální komunikace s cestujícím pro účely ochrany práv a právem chráněných zájmů pověřené osoby dopravce pro ověřování oprávněnosti podnětů a stížností ze strany cestujících veřejnosti,
- k) ověřovat platnost osobních dokladů, které předloží cestující pro účely sepsání zápisu o provedené přepravní kontrole z údajů veřejně přístupné databáze na stránkách [www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz).
- l) nepřipustit k přepravě nebo vyloučit z přepravy zavazadlo cestujícího nebo zvíře s ním přepravované, pokud jsou překážkou bezpečné přepravy cestujících nebo ohrožují zdraví cestujících, anebo pokud osoba, která je přepravuje, nesplnila podmínky uvedené v SPP DPmÚL.

**3. Cestující je povinen:**

- a) dodržovat podmínky stanovené v Přepravním řádu, SPP DPmÚL, Tarifu DÚK a používat-li k odbavení BPK i podmínky stanovené v Obchodních podmínkách,
- b) vystoupit z vozidla MHD v případě, že byl řidičem vozidla MHD nebo jinou pověřenou osobou dopravce vyloučen z přepravy,
- c) na výzvu pověřené osoby předložit ke kontrole platný jízdní doklad,
- d) umožnit pověřené osobě dopravce řádnou kontrolu platnosti všech papírových jízdních dokladů z jejich lícové i rubové strany,
- e) má-li nárok na zlevněné nebo zvýhodněné jízdné či bezplatnou přepravu předložit bez vyzvání doklad dle Tarifu DÚK, SPP DPmÚL nebo Obchodních podmínek prokazující nárok na toto jízdné,
- f) při kontrole mobilních jízdenek, mobilních časových jízdenek a jízdenek v mobilní aplikaci DÚKapka předložit k nahlédnutí mobilní telefon, tablet nebo jiné obdobné zařízení s přístupem





- k internetu, v němž jsou jízdní doklady uloženy, nahlásit kontrolní kódy nebo telefonní číslo nebo umožnit načíst 2D kód jízdenky,
- g) přiložit BPK nebo BČK DÚK s elektronickým jízdním dokladem časovým na výzvu pověřené osoby dopravce ke čtečce kontrolního zařízení nebo ke čtečce terminálu ve vozidle MHD,
  - h) při kontrole platnosti transakcí provedených identifikátorem v režimu Check in/Check out (TAPů) přiložit na výzvu pověřené osoby dopravce identifikátor ke čtečce kontrolního zařízení nebo ke čtečce terminálu/validátoru,
  - i) na výzvu pověřené osoby dopravce předložit k personifikovanému nebo jinému neprenosnému jízdnímu dokladu i svůj osobní identifikační doklad,
  - j) zaplatit jízdné a přírážku k jízdnému neprokáže-li se pověřené osobě dopravce platným jízdním dokladem nebo se prokázat osobním identifikačním dokladem a sdělit osobní údaje potřebné na vymáhání zaplacení jízdného a přírážky,
  - k) na výzvu pověřené osoby dopravce ji následovat na vhodná pracoviště veřejné správy ke zjištění totožnosti, anebo na výzvu pověřené osoby dopravce setrvat na vhodném místě, určeném touto osobou, do příchodu osoby oprávněné zjistit totožnost cestujícího, a to odmítne-li zaplatit jízdné a přírážku v hotovosti nebo předložit osobní identifikační doklad a sdělit osobní údaje potřebné na vymáhání zaplacení jízdného a přírážky k jízdnému,
  - l) na výzvu pověřené osoby dopravce zaplatit přírážku za nedodržení Přepraveního řádu, SPP DPmÚL nebo pokynů a příkazů pověřené osoby,
  - m) v případě přepravy asistenčního nebo vodícího psa bez standardizovaného postroje nebo vestičky se na výzvu řidiče vozidla MHD nebo pověřené osoby dopravce se prokázat dokladem osvědčujícím, že se jedná o osobu se zdravotním postižením,
  - n) setrvat na místě kontroly po dobu nezbytnou k vyřešení jeho jízdy bez platného jízdního dokladu nebo jeho porušení Přepraveního řádu, SPP DPmÚL nebo Tarifu DÚK,
  - o) při sepisování zápisu o provedené přepravní kontrole sdělit pověřené osobě DPmÚL, že má na místě kontroly svědka události, na kterého se cestující bude v případě řešení sporu odvolávat,
  - p) uloženou přírážku k jízdnému a jízdné za jízdu bez platného jízdního dokladu nebo přírážku za porušení Přepraveního řádu nebo SPP DPmÚL zaplatit nejpozději do 30 kalendářních dnů od data uložení přírážky.
4. S cestujícím, který nezaplatil přírážku k jízdnému na místě kontroly v hotovosti nebo bezhotovostní platbou BPK přes platební terminál, sepisuje pověřená osoba dopravce zápis o provedené přepravní kontrole a jeho kopii cestujícímu předá nebo cestujícího vyloučí z přepravy. Kopie nahrazuje cestujícímu, jehož osobní údaje jsou na něm uvedené, jízdní doklad na dojetí do nejbližší konečné zastávky ve vozidle MHD a na lince, které jsou uvedené na kopii zápisu o provedené přepravní kontrole za předpokladu, že cestující nebyl pověřenou osobou vyloučen z přepravy. Doklad o zaplacení přírážky na místě kontroly nahrazuje cestujícímu jízdní doklad na dojetí do nejbližší konečné zastávky ve vozidle MHD, jehož evidenční číslo je na dokladu uvedené.
5. Cestující je povinen zaplatit přírážku k jízdnému:
- a) neprokázal-li se pověřené osobě dopravce na její výzvu platným jízdním dokladem dle Tarifu DÚK,
  - b) obstaral-li si platný jízdní doklad, ale při přepravní kontrole se jím neprokázal,
  - c) nepředložil-li k jízdnímu dokladu požadované doklady nebo průkazy na zvýhodněné jízdné, zlevněné jízdné nebo doklad pro bezplatnou přepravu dle podmínek Tarifu DÚK a SPP DPmÚL,
  - d) neměl-li platný jízdní doklad pro přepravu zavazadla či živých zvířat, které přepravuje, je-li to stanovené Tarifem DÚK,
  - e) porušil-li podmínky stanovené v Přepraveního řádu, Tarifu DÚK nebo SPP DPmÚL.
- V případech uvedených pod body a) až d) je cestující k přírážce povinen zaplatit i předepsané jízdné v hodnotě papírového jízdního dokladu dle Tarifu DÚK.**
6. Výše přírážky činí **1 500 Kč**. Přírážku lze snížit za těchto podmínek:
- a) při zaplacení přírážky v hotovosti nebo přes platební terminál pověřené osobě dopravce ve vozidle MHD na místě kontroly, se přírážka snižuje z 1500 Kč na 700 Kč,



- b) při zaplacení přírážky v den jejího uložení nebo do 30 kalendářních dnů od data jejího uložení v doplatkové pokladně přepravní kontroly DPmÚL nebo poštovní poukázkou nebo bankovním převodem se přírážka snižuje z 1500 Kč na 1000 Kč,

- c) je-li cestující držitelem:

- dokladu opravňujícího dle Tarifu DÚK k bezplatné přepravě nebo
- personifikované mobilní časové jízdenky SEJF a od data vyhlášení na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz) časové jízdenky z Mobilní aplikace DPmÚL nebo
- elektronického jízdního dokladu časového zapsaného na personifikované BČK DÚK nebo
- elektronického jízdního dokladu časového zakoupeného na bázi BPK se svým jménem a příjmením vyraženým na této BPK nebo
- elektronického jízdního dokladu časového zlevněného, zvýhodněného nebo určeného k bezplatné přepravě na bázi BPK nebo
- mobilního jízdního dokladu časového uloženého v DÚKapce s personifikovaným profilem v nejvyšším stupni nebo
- byl povinen k jízdnímu dokladu předložit osobní identifikační doklad, průkaz nebo doklad k prokázání nároku na zlevněné nebo zvýhodněné jízdné za podmínek stanovených Tarifem DÚK nebo SPP DPmÚL

a těmito doklady se nemohl pověřené osobě dopravce při přepravní kontrole prokázat, má nárok na snížení přírážky z 1500 Kč na 50 Kč. Předpokladem pro snížení přírážky je fyzické **předložení jízdních dokladů, dokladů nebo průkazů** v doplatkové pokladně přepravní kontroly DPmÚL do 30 kalendářních dnů od data uložení přírážky. Z dodatečně předloženého dokladu musí vyplývat jeho platnost v době kontroly a jeho oprávnění k použití na linkách MHD.

- d) je-li cestující ve věku od 15 do dosažení věku 18 let držitelem:

- dokladu opravňujícího k bezplatné přepravě dle Tarifu DÚK nebo
- personifikovaného mobilního časového jízdního dokladu nebo
- elektronického jízdního dokladu časového zapsaného na personifikované BČK DÚK nebo
- elektronického časového jízdního zlevněného na bázi BPK nebo
- mobilní časové jízdenky SEJF a od data vyhlášení na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz) časové jízdenky z Mobilní aplikace DPmÚL nebo
- mobilní časové jízdenky uložené v DÚKapce s personifikovaným profilem v nejvyšším stupni nebo
- byl povinen k jízdnímu dokladu předložit osobní identifikační doklad, průkaz nebo doklad k prokázání nároku na zlevněné jízdné za podmínek stanovených Tarifem DÚK nebo SPP DPmÚL

a těmito doklady se nemohl pověřené osobě dopravce při přepravní kontrole prokázat, má nárok na snížení přírážky z 1500 Kč na 200 Kč. Předpokladem pro snížení přírážky je jejich **fyzické předložení** v doplatkové pokladně přepravní kontroly DPmÚL po 30 kalendářních dnech od data uložení přírážky do data podání žalobního návrhu. Z dodatečně předloženého dokladu musí vyplývat jeho platnost v době kontroly a jeho oprávnění k použití na linkách MHD.

- e) předloží-li cestující při přepravní kontrole:

- personifikovaný mobilní časovou jízdenkou nebo
- personifikovanou BČK DÚK nebo
- registrovanou BPK s uloženou fotografií v elektronické podobě cestujícího v eShop EOS nebo dopravní aplikaci DPmÚL u zlevněného nebo zvýhodněného jízdného či u bezplatné přepravy nebo
- žákovský průkaz, ISIC kartu

na které fotografie již neodpovídá aktuální podobě cestujícího nebo podmínkám uvedených v Tarifu DÚK či Obchodních podmínkách a do 30 kalendářních dnů od data uložení přírážky doloží jejich fyzickým **předložením** v doplatkové pokladně přepravní kontroly DPmÚL, že si provedl výměnu fotografie, má nárok na snížení přírážky z 1.500 Kč na 50 Kč.

7. **Přírážku uvedenou v odst. 6 písm. c) až e) tohoto článku nelze uhradit bankovním převodem nebo poštovní poukázkou, neboť její úhrada je spojena s fyzickým předložením dokladu na přepážce doplatkové pokladny přepravní kontroly DPmÚL.**





- 
8. Přírážka uvedená v odst. 6 tohoto článku se neuplatňuje u dětí do dosažení věku 15 let.
  9. Podmínky a lhůty pro snížení přírážky jsou neměnné i v případech, kdy cestující podá podnět, odvolání, námitku proti uložení přírážky nebo hradí přírážku a jízdné na základě sjednané Dohody uznání dluhu a plnění dluhu ve splátkách.
  10. O zmírnění tvrdosti finančního postihu plynoucího z uložení přírážky případně o odstoupení od uložení přírážky, o odstoupení již započatého vymáhání přírážky ve všech stupních řízení rozhoduje na základě písemné žádosti výkonný ředitel společnosti nebo jím pověřená osoba.
  11. Při úhradě přírážky a jízdného poštovní poukázkou nebo bankovním převodem je pro výši zaplacené přírážky rozhodující datum jejího zaplacení uvedené na poštovní poukázce nebo na výpisu z účtu plátce. Je-li jméno a příjmení uvedené na zápisu o provedené přepravní kontrole odlišné od plátce nebo majitele účtu, je pro správné zaúčtování platby plátce povinen uvést v informaci pro příjemce platby jméno, příjmení a datum narození osoby uvedené na zápisu o provedené přepravní kontrole nebo specifické číslo uvedené na tomto zápisu.
  12. Při platbě přírážky v hotovosti nebo bezhotovostní platbou přes platební terminál kontrolního zařízení pověřené osoby dopravce na místě kontroly (ve vozidle MHD nebo v prostoru zastávky) je tato osoba povinna vydat cestujícímu doklad o jejím zaplacení, na kterém jsou vyplněné předtištěné údaje. Při bezhotovostní platbě je pověřená osoba dopravce k dokladu o zaplacení přírážky předat cestujícímu také doklad „Účtenka pro zákazníka“. Proti přírážce zaplacené pověřené osobou dopravce v hotovosti nebo bezhotovostní platbou na místě kontroly není přípustné odvolání, protože se jedná o anonymní platbu, tj. bez zpracování osobních údajů cestujícího.
  13. Výše jízdného nebo přepravného k přírážce:
    - a) neprokáže-li se cestující při přepravní kontrole platným jízdním dokladem, je mu k přírážce účtováno jízdné ve výši ceny jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu placenou v hotovosti dle Tarifu DÚK, kterou měl cestující použít v prostorové a časové platnosti, kde byl kontrolován,
    - b) nemá-li cestující při kontrole doklad o zaplacení přepravného, je k přírážce účtováno přepravné stanovené Tarifem DÚK,
    - c) v případě neplatného TAPu, neplatného papírového jízdního dokladu zakoupeného v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu nebo v doplňkovém prodeji relační jízdenky ze zóny obsluhované MHD do ostatních zón v rámci DÚK u řidiče vozidla MHD je cena jízdného k přírážce stanovena bez slevy, která je dle Tarifu DÚK DPmÚL poskytována při bezhotovostní platbě.
  14. Dodatečné předložení dokladu za účelem snížení přírážky nelze uplatnit v případech, kdy jízdné a přírážka k jízdnému byly již uhrazené.
  15. Uložená přírážka k jízdnému včetně jízdného, je-li předepsaná, je splatná nejpozději do 30 kalendářních dnů od data jejího uložení pověřenou osobou.
  16. Pokud cestující neuhradí přírážku k jízdnému spolu s jízdným, je-li předepsaná, ve stanovené lhůtě 30 kalendářních dnů od data jejího uložení nebo si u DPmÚL v této lhůtě nesjedná písemnou Dohodu o uznání dluhu a plnění dluhu ve splátkách, zašle DPmÚL cestujícímu podle § 142a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, na poslední známou adresu pro doručování, výzvu k plnění. Ke každé zaslané výzvě k plnění jsou DPmÚL cestujícímu k nezaplacenému jízdnému, přírážce k jízdnému a zákonným úrokům z prodlení, účtovány náklady na provedení tohoto úkonu dle platného právního předpisu.
-



## **11. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

### **11.1. Zpracování osobních údajů pro účely vymáhání pohledávek z přepravní kontroly**

1. Cestující, který se při přepravní kontrole neprokázal pověřené osobě DPmÚL platným jízdním dokladem nebo porušil Přepravní řád či SPP DPmÚL a neuhradil přírážku v hotovosti na místě kontroly bez evidence osobních údajů, je podle § 18a odst. 2 písm. c) zákona č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů, na autobusových linkách nebo podle § 37 odst. 5 písm. b) zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů, na trolejbusových linkách, povinen poskytnout své osobní údaje potřebné pro účely vymáhání zaplacení jízdného a přírážky k jízdnému.
2. Osobními údaji jsou: jméno, příjmení, datum a místo narození, adresa pro doručování, číslo osobního dokladu a u osob, které nedosáhly plnoletosti osobní údaje zákonného zástupce v rozsahu jméno, příjmení, datum narození a adresa pro doručování,
3. DPmÚL je oprávněn podle § 18a odst. 5 zákona č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů na autobusových linkách nebo podle § 37 odst. 9 zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů, na trolejbusových linkách osobní údaje pro účely vymáhání zaplacení jízdného a přírážky k jízdnému zpracovávat osobní údaje uvedené v odst. 2 tohoto článku.
4. Správcem osobních údajů je Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., IČO: 25013891, který zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 679/2016 účinného od 25. 5. 2018 (**dále jen „Nařízení“**) a zákona č. 110/2019Sb., o zpracování osobních údajů (**dále jen „zákon“**), neboť se jedná o zpracování, které je nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na správce vztahuje.
5. Příjemcem osobních údajů jsou: soudy, Policie České republiky, Městská policie Ústí nad Labem, Městská policie Trmice nebo správní orgány pro účely přestupkového řízení.
6. Správce je oprávněn pověřit vymáháním pohledávek zpracovatele, který poskytuje dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby splňovala požadavky Nařízení a Zákona. Správce má se zpracovatelem uzavřenou písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů. Informace o zpracovateli jsou uvedeny na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz) /Jízdné/Přepravní kontrola a záložka GDPR.
7. Zpracovávané osobní údaje budou uchovány po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování, tj. doba stanovená příslušnými právními předpisy, resp. následně po dobu pro naplnění účelu archivnictví dle zvláštního zákona.
8. Osobní údaje mimo jména, příjmení, data narození a údaje o platbě pohledávky jsou zlikvidované, jakmile pomine účel jejich zpracování. Po uplynutí doby stanovené příslušnými právními předpisy, budou osobní údaje a údaje o platbě pohledávky zlikvidovány.

### **11.2. Zpracování osobních údajů – částečně integrované mobilní jízdní doklady**

1. V rámci nákupu mobilních jízdenek (SMS jízdenka, SEJF jízdenka, jízdenka z aplikace DPmÚL) dochází ke zpracování osobních údajů – telefonní čísla mobilního telefonu, ze kterého byly zakoupené.
2. Osobní údaje jsou zpracovány po dobu 3 měsíců od data nákupu mobilní jízdenky.
3. Správcem osobních údajů je Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., IČO:25013891. Zpracování osobních údajů je v souladu s Nařízením a Zákona, neboť se jedná o zpracování, které je nezbytné pro splnění přepravní smlouvy mezi správcem nebo Dopravci zapojenými do DÚK a cestujícími.
4. Příjemcem osobních údajů jsou: soudy, Policie České republiky nebo správní orgány pro účely přestupkového řízení.
5. Zpracovatelem osobních údajů je společnost GLOBDATA a.s., IČO 01527525, Na Příkopě 393/11, 110 00 Praha 1, která poskytuje dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních





opatření tak, aby splňovala požadavky Nařízení. Správce má se zpracovatelem uzavřenou písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů v souladu s Nařízením a Zákonem. Informace o zpracovateli jsou uvedeny na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz) /záložka GDPR.

6. Osobní údaje jsou anonymizovány, jakmile pomine účel jejich zpracování, tj. po uplynutí 3 měsíců od data prodeje mobilní jízdenky a zcela zlikvidovány po uplynutí 3 let.

### **11.3. Zpracování osobních údajů – částečně integrovaný mobilní časová jízdenka**

1. Pro účely nákupu mobilní časové jízdenky dochází ke zpracování osobních údajů subjektu údajů v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, fotografie, adresa pro doručování, telefonní číslo a adresa elektronické pošty.
2. Osobní údaje jsou správcem registrované pro účely plnění smlouvy o přepravě mezi cestujícím a správcem nebo Dopravci zapojenými do DÚK, u kterých lze jízdní doklad použít.
3. Ke zpracování osobních údajů u dětí ve věku do 15 let dochází pouze, pokud Informaci o zpracování osobních údajů podepsal zákonný zástupce dítěte.
4. Pokud se subjekt údajů rozhodne své osobní údaje neposkytnout, nemůže DPmÚL poskytnout subjektu údajů mobilní časovou jízdenku. Cestující má však právo si zakoupit za stejnou cenu přenosné jízdní doklady časové s platností na 7 dní, 30 dní u správce nebo u ostatních Dopravců DÚK bez nutnosti poskytnutí osobních údajů.
5. Registrace je platná na dobu 5 let. V případě, že si cestující ve lhůtě 6 měsíců od ukončení platnosti poslední mobilní časové jízdenky nezakoupí další, pomine tím účel zpracování osobních údajů. Registrace bude správcem zrušena ještě před uplynutím 5 let a osobní údaje cestujícího budou zlikvidovány.
6. Správcem osobních údajů je Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., IČO: 25013891. Zpracovatelem je společnost GLOBDATA a.s., IČO 01527525, Na příkopě 393/11, 110 00 Praha 1.
7. Správce osobních údajů zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením a Zákonem, neboť se jedná o zpracování, které je nezbytné pro plnění smlouvy o přepravě.
8. Správce osobních údajů má se zpracovatelem, který poskytuje dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby splňovala požadavky Nařízení a Zákona, uzavřenou písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů v souladu s Nařízením a Zákonem – viz [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz) /záložka GDPR.
9. Příjemcem osobních údajů jsou: soudy, Policie České republiky nebo správní orgány pro účely přestupkového řízení.
10. Zákonný zástupce může zpracování osobních údajů dítěte do věku 15 let subjektu údajů kdykoliv písemnou formou odvolat. Ostatní cestující mají právo požádat o výmaz svých osobních údajů. Odvolání nebo žádost o výmaz osobních údajů musí být doručeno správci prostřednictvím datové schránky nebo písemně na adresu: Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., sekretariát výkonného ředitele společnosti, doručovací adresa Jateční 426, 400 21 Ústí nad Labem. Osobní údaje budou zlikvidovány, jakmile skončí platnost časové jízdenky, pokud nemá subjekt údajů platnou časovou jízdenku, pak do 7 kalendářních dnů po obdržení odvolání souhlasu nebo žádosti o výmaz osobních údajů.
11. Údaje o prodeji časového jízdního dokladu budou uchovány po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování, tj. doba stanovená příslušnými právními předpisy, resp. následně po dobu pro naplnění účelu archivnictví dle zvláštního zákona.

**11.4. Zpracování osobních údajů pro účely podání podnětu, pochvaly nebo reklamace jízdného a služeb souvisejících s provozem městské hromadné dopravy.**

**1. Rozsah zpracovávaných osobních údajů:**

- a) Identifikační a adresní údaje:
  - oslovení, akademický titul, jméno, příjmení, datum narození,
  - adresa trvalého bydliště případně doručovací nebo jiná kontaktní adresa,
- b) Elektronické kontaktní údaje (požaduje-li cestující zaslání informace o vyřízení reklamace):
  - e-mailová adresa,
  - ID datové schránky.

**2. Další osobní údaje:**

- a) číslo mobilního telefonu pouze pro účely reklamace spojené s nedoručením mobilní jízdenky,
- b) číslo mobilního telefonu pouze pro účely reklamace nebo odvolání do uložení přírážky u mobilní časové jízdenky,
- c) prvních 6 čísel a poslední 4 čísla identifikátoru pouze pro účely reklamace nákupu jízdních dokladů v samoobslužných jízdenkových automatech,
- d) číslo a druh průkazu k prokázání nároku na zvýhodněné nebo zlevněné jízdné dle podmínek Tarifu DÚK a SPP DPmÚL pouze pro účely reklamace spojené s uložení přírážky k jízdnému,
- e) číslo a datum platnosti průkazu ZTP případně ZTP/P pro účely odvolání do uložení přírážky,
- f) prvních 6 čísel a poslední 4 čísla identifikátoru cestujícího, datum jeho expirace, kód transakce, transakce provedené identifikátorem v režimu Check in/Check out a reklamovaná cena elektronického jízdního dokladu,
- g) prvních 6 čísel a poslední 4 čísla identifikátoru cestujícího, datum jeho expirace, kód transakce, druh, cena a číslo reklamovaného zakoupeného jízdního dokladu v samoobslužném bezhotovostním nákupu na terminálu nebo v doplňkovém prodeji relační jízdního dokladu ze zóny obsluhované linkami MHD do ostatních zón DÚK u řidiče vozidla MHD,
- h) prvních 6 čísel a poslední 4 čísla identifikátoru cestujícího, datum jeho expirace, datum, čas, linka, evidenční číslo vozidla MHD a označení odbavovacího zařízení (terminál/validátor) případně i kód transakce u všech reklamací spojených s neodbavením identifikátoru nebo jeho odbavením v režimu Check in/Check out při zakoupeném elektronickém jízdním dokladu na bázi BPK,
- i) prvních 6 čísel a poslední 4 čísla identifikátoru cestujícího, datum jeho expirace, e-mail pro účely reklamace spojené s eShop EOS,
- j) prvních 6 čísel a poslední 4 čísla BPK, datum expirace, druh reklamovaného elektronického jízdního dokladu časového, datum prodeje,
- k) logické číslo a SNR číslo BČK DÚK v případě reklamace spojené s nákupem jízdního dokladu EP BČK DÚK na terminálu ve vozidle MHD nebo s odbavením elektronického jízdního časového na linkách MHD nebo v případě uložení přírážky k jízdnému.

**3. Správcem osobních údajů je Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., IČO: 25013891.**

**4. Účel zpracování:**

- Osobní údaje se zpracovávají pro účely oprávněných zájmů příslušného správce, či třetí strany v souladu s čl. 6, odst. 1, písmene f) Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).

**5. Příjemcem osobních údajů jsou:**

- Policie České republiky, soudy, správní orgány v rámci přestupkového řízení,
- smluvní partneři správce osobních údajů, jejichž součinnost je nezbytná k vyřízení reklamace dle reklamačního protokolu; mezi smluvní partnery patří společnost Mikroelektronika, s.r.o. Vysoké Mýto, IČO: 15029221, společnost GLOBDATA a.s., IČO: 01527525, Na Příkopě 393/11, 110 00 Praha 1, Bankovní informační Technologie, s.r.o., IČO: 63987686, Radlická 333, 150 57 Praha 5.





6. Osobní údaje subjektu údajů budou zpracovány manuálně v písemné formě, anebo automatizovaně v elektronické formě, a to vlastními zaměstnanci správce osobních údajů.
7. Osobní údaje jsou ve vztahu k subjektu údajů zpracovány za účelem stanovených správcem osobních údajů, tj. pro účely řešení reklamací, podnětů, odvolání do uložené přírážky nebo pochvaly.
8. Reklamaci, podnět nebo pochvalu lze podat:
  - písemně na adresu správce osobních údajů: Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., sekretariát výkonného ředitele společnosti, doručovací adresa Jateční 426, 400 21 Ústí nad Labem nebo
  - prostřednictvím datové schránky nebo
  - nebo prostřednictvím reklamačního formuláře umístěného na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz) /Kontakt.
9. Reklamáce na vypočtenou cenu elektronického jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu na základě provedených transakcí identifikátorem v režimu Check in/Check out lze podat v eShop EOS <https://eshop-bpk.dpmul.cz> po obdržení jedinečného kódu transakce nebo osobně na Zákaznickém centru DPmÚL po předložení identifikátoru použitého v režimu Check in/Check out.
10. Osobní údaje subjektu údajů budou vymazány, jakmile pomine účel, pro který byly osobní údaje zpracovány. Doba určená pro výmaz osobních údajů je stanovena příslušnými právními předpisy, resp. následně po dobu pro naplnění účelu archivnictví dle zvláštního zákona.

#### **11.5. Pořizování audio záznamů**

1. Pověřená osoba DPmÚL při přepravní kontrole pořizuje zvukové záznamy v souladu s § 88 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, pro účely výkonu nebo ochrany jiných práv nebo právem chráněných zájmů pověřené osoby. Jedná se o ochranu jeho cti např. při osočení z hrubého jednání, z protiprávního jednání, z vyžadování úplatku, a dále se jedná o ochranu práv DPmÚL v případě vymáhání peněžních částek po cestujícím.
2. Správcem osobních údajů je Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., IČO: 25013891.
3. Příjemcem osobních údajů jsou: soudy, Policie ČR nebo správní orgány v rámci přestupkového řízení.
4. Pořízené audio záznamy verbální komunikace jsou správcem uchovány po dobu 60 dnů od data jejich pořízení, po uplynutí této doby jsou zlikvidovány. U pohledávek, kde byl podán podnět k prošetření postupu pověřené osoby nebo stížnost, jsou zlikvidovány do 30 dnů po odeslání výsledku šetření. U pohledávek vymáhaných v nalézacím řízení, jsou zvukové záznamy zlikvidovány až po vydání pravomocného rozhodnutí soudu.

#### **11.6. Zpracování osobních údajů v eShop EOS DPmÚL**

1. Pro účely:
  - a) používání identifikátoru v režimu Check in/Check out při odbavení na linkách DPmÚL na jednotlivé jízdné zlevněné nebo zvýhodněné,
  - b) pro nákup elektronické časové jízdenky ve formě elektronického záznamu k BPK cestujícího má cestující možnost si zřídit svůj účet v eShop EOS.
2. Osobní údaje, které jsou zpracovávány v eShop EOS:
  - a) e-mail, jméno, příjmení a datum narození, prvních 6 a poslední 4 čísla BPK u hlavního účtu,
  - b) jméno, příjmení, datum narození, prvních 6 a poslední 4 čísla BPK u podřízeného účtu,U zlevněného a zvýhodněného jízdného a u bezplatné přepravy se k osobním údajům uvedeným v bodu a) a b) zpracovává i fotografie cestujícího.
3. Dítě do 15 let věku nemá oprávnění si zřídit svůj samostatný účet v eShop EOS, zákonný zástupce dítěte má možnost si ke svému účtu v eShop EOS založit pro dítě podřízený účet.

4. Osobní údaje jsou zpracovávány pro účely plnění přepravní smlouvy mezi cestujícím a správcem nebo Dopravci zapojenými do DÚK, kde jízdní doklad platí.
5. Podmínkou pro založení účtu v eShop EOS je vydání souhlasu v elektronické formě s Obchodními podmínkami a seznámení se s Informacemi o zpracování osobních údajů.
6. Majiteli eShop EOS účtu a podřízeného účtu jsou automaticky zasílány bezplatné informativní zprávy o blížící se konci platnosti elektronického jízdného časového.
7. Správcem osobních údajů je Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., IČO: 25013891.
8. Správce osobních údajů zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením a Zákonem, a to pro účely plnění přepravní smlouvy.
9. Příjemcem osobních údajů jsou: soudy, Policie České republiky, správní orgány pro účely přestupkového řízení a smluvní partneři správce osobních údajů, jejichž součinnost je nezbytná k vyřízení reklamace. Mezi smluvní partnery patří společnost Mikroelektronika, s.r.o. Vysoké Mýto, IČO: 15029221, Dráby 849, 566 01 Vysoké Mýto, Bankovní informační Technologie, s.r.o., IČO 63987686 Radlická 333/150, 150 57 Praha 5.
10. Osobní údaje jsou v automatizovaném systému správce uchovány po dobu aktivního používání identifikátoru k odbavení v dopravě. Nebude-li k identifikátoru od ukončení platnosti poslední elektronického jízdného časového po dobu 365 dní zakoupen jiný elektronický časový jízdní doklad nebo identifikátor nebude používán pro odbavení v režimu Check in/Check out po dobu 365 dní od poslední provedené transakce, budou osobní údaje cestujícího zlikvidovány a eShop EOS účet zrušen.
11. Cestující má možnost požádat o výmaz zpracovávaných osobních údajů. Žádost je povinen podat:
  - písemně na adresu správce osobních údajů: Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., sekretariát výkonného ředitele společnosti, doručovací adresa Jateční 426, 400 21 Ústí nad Labem nebo
  - prostřednictvím datové schránky.Cestující bude písemně vyzooměn o způsobu vyřízení jeho žádosti.
12. Údaje o prodeji časových jízdenek budou uchovány po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování, tj. doba stanovená příslušnými právními předpisy, resp. následně po dobu pro naplnění účelu archivnictví dle zvláštního zákona.

#### **11.7. Zpracování osobních údajů v dopravní aplikaci na Zákaznickém centru DPmÚL**

1. Pro účely:
  - a) používání identifikátoru v režimu Check in/Check out při odbavení na linkách DPmÚL na jednotlivé jízdné zlevněné nebo zvýhodněné,
  - b) pro nákup elektronické časové jízdenky ve formě elektronického záznamu k BPK cestujícího, má cestující možnost se registrovat v dopravní aplikaci na Zákaznickém centru DPmÚL.
2. Osobní údaje, které jsou zpracovávány v dopravní aplikaci DPmÚL:
  - a) jméno, příjmení a datum narození a prvních 6 a poslední 4 čísla BPK,
  - b) u zlevněného a zvýhodněného jízdného a u bezplatné přepravy k registrovaným osobním údajům i fotografie cestujícího,
  - c) u osoby přepravující dítě do věku 3 let k jeho osobním údajům i jméno, příjmení a datum narození dítěte do věku 3 let,
  - d) u dítěte do věku 15 let k jeho osobním údajům i osobní údaje zákonného zástupce v rozsahu jméno, příjmení a datum narození.



3. Osobní údaje jsou zpracovávány pro účely plnění přepravní smlouvy mezi cestujícím a správcem nebo Dopravci zapojenými do DÚK, kde jízdní doklad platí.
4. Podmínkou pro registraci osobních údajů je podpis Informací o zpracování osobních údajů. U dítěte do věku 15 let tento dokument podepisuje jeho zákonný zástupce. Podpis může mít písemnou formu i elektronickou formu. Na žádost cestujícího mu obsluha přepážky Zákaznického centra vytiskne Informaci se zpracováním osobních údajů s elektronickým podpisem.
5. Požaduje-li registrovaná osoba od dosažení věku 15 let založit svůj účet na eShop EOS, je pro jeho zřízení nezbytný další osobní údaj, a to jeho e-mail.
6. Správcem osobních údajů je Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., IČO: 25013891.
7. Správce osobních údajů zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením a Zákonem, a to pro účely plnění přepravní smlouvy.
8. Příjemcem osobních údajů jsou: soudy, Policie ČR, správní orgány pro účely přestupkového řízení a smluvní partneři správce osobních údajů, jejichž součinnost je nezbytná k vyřízení reklamace. Mezi smluvní partnery patří společnost Mikroelektronika, s.r.o. Vysoké Mýto, IČO: 15029221, Dráby 849, 566 01 Vysoké Mýto, Bankovní informační Technologie, s.r.o., IČO: 63987686 Radlická 333/150, 150 57 Praha 5.
9. Osobní údaje jsou v automatizovaném systému správce uchovány po dobu aktivního používání identifikátoru k odbavení v dopravě. Nebude-li k identifikátoru od ukončení platnosti poslední elektronické časové jízdenky po dobu 365 dní zakoupena jiná elektronická časová jízdenka nebo identifikátor nebude používán pro odbavení v režimu Check in/Check out po dobu 365 dní od poslední provedené transakce, budou osobní údaje cestujícího zlikvidovány a eShop EOS účet zrušen.
10. Cestující má možnost požádat o výmaz zpracovávaných osobních údajů. Žádost je povinen podat:
  - písemně na adresu správce osobních údajů: Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., sekretariát výkonného ředitele společnosti, doručovací adresa Jateční 426, 400 21 Ústí nad Labem nebo
  - prostřednictvím datové schránky.Cestující bude písemně vyrozuměn o způsobu vyřízení jeho žádosti.
11. Údaje o prodeji časových jízdenek budou uchovány po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování, tj. doba stanovená příslušnými právními předpisy, resp. následně po dobu pro naplnění účelu archivnictví dle zvláštního zákona.

#### **11.8. Obecná ustanovení k ochraně osobních údajů**

1. Každý subjekt údajů má právo na základě písemné žádosti od správce osobních údajů vyžadovat:
  - informaci, zda jsou nebo nejsou osobní údaje o něm zpracovány,
  - obecně srozumitelnou formou požadovat informace o zpracování osobních údajů v informačních systémech a seznámit se s postupem zpracování, o zdroji, z něhož získal její osobní údaje na zpracování,
  - obecně srozumitelnou formou seznam jeho osobních údajů, které jsou předmětem zpracování, jejich opravu, nebo výmaz nesprávných, neúplných nebo neaktuálních osobních údajů, které jsou předmětem zpracování,
  - výmaz jeho osobních údajů, jejichž účel zpracování pominul,
  - výmaz jeho osobních údajů, které jsou předmětem zpracování, pokud došlo k porušení zákona, blokování nebo výmaz jeho osobních údajů z důvodu odvolání souhlasu, pokud správce zpracovává osobní údaje na základě souhlasu subjektu údajů.
2. Obsahem informace bude vždy sdělení: účel zpracování osobních údajů, kategorie osobních údajů, které jsou předmětem zpracování, včetně veškerých dostupných informací o jejich zdroji, povaze automatizovaného zpracování v souvislosti s jeho využitím pro rozhodování, jestliže jsou na základě

tohoto zpracování činěny úkony nebo rozhodnutí, jejichž obsahem je zásah do práva a oprávněných zájmů subjektu údajů, o příjemci, případně kategoriích příjemců a kdo jsou příjemci osobních údajů.

3. Správce osobních údajů na písemnou žádost subjektu údajů poskytne kopii zpracovávaných osobních údajů. Za další kopie na žádost subjektu údajů je správce oprávněn účtovat přiměřený poplatek na základě administrativních nákladů.
4. Subjekt údajů není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout své osobní údaje ani svůj souhlas s jejich zpracováním v případech, kdy je poskytnutí souhlasu s jejich zpracováním zcela dobrovolné.
5. Každý subjekt údajů, který zjistí nebo se domnívá, že správce osobních údajů provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, má právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, případně požádat správce osobních údajů, aby omezil zpracování jeho osobních údajů, případně může požádat správce osobních údajů o vysvětlení nebo požadovat, aby správce odstranil takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo výmaz osobních údajů. Jestliže bude žádost subjektu údajů shledána oprávněnou, správce osobních údajů neprodleně odstraní závadný stav. Pokud správce osobních údajů žádosti nevyhoví, může subjekt údajů podat stížnost u dozorového úřadu.
6. Vznikne-li subjektu údajů v důsledku zpracování jeho osobních údajů hmotná či nehmotná újma, postupuje se při uplatňování nároku podle občanského zákoníku.
7. Subjekt údajů má právo souhlas se zpracováním osobních údajů, které nejsou zpracovány pro splnění právní povinnosti, která se na správce vztahuje, kdykoliv odvolat. Odvolání souhlasu musí být písemnou formou doručena správci.
8. Správce osobních údajů dodržuje odpovídající technická a organizační opatření, aby byla zajištěna úroveň zabezpečení odpovídající všem možným rizikům. Všechny osoby, které přicházejí do styku s osobními údaji zákazníků, mají podepsanou povinnost zachovávat mlčenlivost o informacích získaných v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o přijatých technických a bezpečnostních opatřeních, zajišťující náležité zabezpečení včetně ochrany před neoprávněným nebo protiprávním zpracováním, náhodnou ztrátou, zničením, nebo poškozením.
9. Osobní údaje zákazníků a zaměstnanců zajišťuje správce s nejvyšší možnou bezpečností těchto údajů a zabráňuje jakémukoliv neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům zákazníků, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití.
10. Další informace o ochraně osobních údajů jsou cestujícím k dispozici na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz) /GDPR.

## **12. PŘEPRAVA OSOB S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE**

1. Za osoby s omezenou schopností pohybu a orientace se považují zejména osoby zdravotně pohybově postižené, jež jsou držiteli průkazu TP a osoby postižené zrakově, tělesně nebo sluchově, které jsou držiteli průkazu ZTP nebo ZTP/P. Dále těhotné ženy, cestující s dětmi do 10 let a osoby, jež mají ke svému dlouhodobému nebo dočasnému zdravotnímu stavu či věku sníženou či omezenou schopnost pohybu a orientace. Do této skupiny cestujících nepatří osoby, které jsou zcela zřejmě pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek.
2. Osoby s omezenou schopností pohybu a orientace mají ve vozidle právo na místo k sezení na sedadlech pro ně vyhrazených a označených. Ostatní cestující mohou tato vyhrazená místa obsadit pouze tehdy, nenárokují-li jejich obsazení cestující, pro které jsou přednostně určena. Pokud není u těchto osob jejich právo na místo k sezení zřetelně patrné, prokazují svůj nárok příslušným průkazem.



3. Jiný cestující, který vyhrazené místo obsadil, je povinen cestujícímu s omezenou schopností pohybu a orientace toto místo bezodkladně uvolnit. Na požádání pověřené osoby DPmÚL je cestující povinen uvolnit i další místo ve vozidle MHD k sezení pro cestujícího s omezenou schopností pohybu a orientace, pokud jsou vyhrazená místa těmito osobami obsazena.
4. Před výstupem z vozidla MHD je osoba s omezenou schopností pohybu a orientace povinná o svém úmyslu včas vyrozumět řidiče vozidla MHD použitím příslušného signalizačního zařízení.
5. Osoba doprovázející osobu s omezenou schopností pohybu a orientace zajišťuje pomoc této osobě při nástupu a výstupu z vozidla MHD. Po celou dobu přepravy je povinná se zdržovat v její bezprostřední blízkosti, aby mohla vykonávat dohled nad její bezpečností při přepravě. O výstupu z vozidla MHD doprovázené osoby je povinná včas řidiče vozidla MHD vyrozumět použitím příslušného signalizačního zařízení. Funkci průvodce držitele průkazu ZTP/P nemůže zastávat jiný držitel průkazu ZTP/P a s výjimkou průvodce nevidomého, ani dítě mladší 10 let.
6. Podmínky nástupu druhými dveřmi do vozidel MHD u linek s nástupem předními dveřmi pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, které používají k pohybu kompenzační pomůcky 2 francouzské hole či 2 berle, čtyřkolové, nebo čtyřbodové chodítko:
  - a) před nástupem do vozidla MHD verbálně upozornit řidiče vozidla MHD, že hodlá nastoupit a na jeho vyžádání předložit ke kontrole platný jízdní doklad,
  - b) vyčkat otevření dveří a nastoupit do vozidla; s ohledem na zajištění bezpečnosti této osoby řidič vozidla MHD umožní její nástup až po ukončení nástupu a odbavení cestujících u předních dveří.

### **13. PŘEPRAVA OSOB NA VOZÍKU PRO INVALIDY**

1. DPmÚL přepraví cestujícího na vozíku pro invalidy v bezbariérovém vozidle MHD, nebo dovoluje-li to technické provedení vozidla MHD a jeho obsazenost a je současně zajištěna pomoc při nástupu a výstupu cestujícího na vozíku pro invalidy do a z vozidla MHD, též v jiném vozidle MHD.
2. Spoje zajišťované vozidly MHD s bezbariérovým přístupem jsou označeny na jízdním řádu mezinárodním symbolem přístupnosti. Osoba na vozíku pro invalidy musí být držitelem průkazu ZTP nebo ZTP/P případně se musí jednat o osobu se zjevně trvalým či dočasným fyzickým či smyslovým postižením, jež ve spojení s různými překážkami může bránit, aby přepravu využívala plně a efektivně na základě rovnosti s ostatními cestujícími. Do této skupiny cestujících nepatří osoby, které jsou zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek.
3. Není povolena přeprava:
  - osoby na vozíku pro invalidy určeného pro sport či jiné aktivity,
  - osoby na různých typech elektrických skútrů určených pro přepravu osoby s tělesným postižením nebo seniorů.
4. Osoba na vozíku pro invalidy se může přepravovat jen se souhlasem řidiče vozidla MHD. Za souhlas s nástupem je považováno např. souhlasné kývnutí hlavou. Před zastávkou, kde hodlá opustit vozidlo MHD, je osoba na vozíku pro invalidy nebo doprovázející osoba, povinná včas řidiče vozidla MHD vyrozumět použitím příslušného signalizačního zařízení.
5. Pomoc při nástupu a výstupu cestujícího na vozíku pro invalidy do a z vozidla MHD musí být zajištěna fyzicky a psychicky zralými a zdatnými osobami, které zvládnou sami zajistit veškerou pomoc související s naložením, vyložením a přepravou cestujícího na vozíku pro invalidy. Za volbu průvodce (průvodců) je zcela odpovědný cestující na vozíku pro invalidy.
6. V jiném vozidle MHD (nevybaveném nájezdovou plošinou nebo vysoko podlažním) lze přepravovat pouze osobu na mechanickém vozíku pro invalidy za podmínek uvedených v bodě 5. tohoto článku.
7. V bezbariérovém vozidle MHD vybaveném nájezdovou plošinou, kterou lze vysunout pouze v zastávce se zvýšenou hranou nástupního (výstupního) prostoru (16 – 20 cm), je osoba na vozíku pro invalidy nebo její doprovod povinni, jak při nástupu, tak i při výstupu z vozidla MHD použít příslušnou

signalizaci k řidiči vozidla MHD (žádost o použití plošiny), je-li tím vozidlo MHD vybavené. Osoba na vozíku pro invalidy nemusí mít doprovod osob uvedených v bodě 5. tohoto článku za předpokladu, že tato osoba je schopna se sama do vozidla MHD naložit a z vozidla MHD v zastávce se zvýšenou hranou nástupního (výstupního) prostoru se vyložit. Za správný nájezd při nastupování do vozidla MHD a sjezd při vystupování z vozidla MHD nese plnou odpovědnost osoba na vozíku pro invalidy, případě její doprovod.

8. Osoba na vozíku pro invalidy je povinna se před zamýšlenou přepravou přesvědčit, zda jím zvolená nástupní a výstupní zastávka je opatřena zvýšenou hranou, aby se mohla sama naložit do vozidla MHD a sama z vozidla MHD vyložit. Informace lze získat na stránkách <https://www.google.com/earth/> nebo <https://mapy.cz/panorama>.
9. Řidič vozidla MHD ani jiná pověřená osoba dopravce nejsou oprávněni zajišťovat naložení ani vyložení osoby na vozíku pro invalidy.
10. Osoba na vozíku pro invalidy se přepravuje ve vyhrazeném prostoru označeném symbolem kočárku nebo symbolem invalidního vozíku.
11. Ve vozidle MHD smí být přepravován pouze jeden vozík pro invalidy. Kombinace přepravy dětských kočárků a vozíků pro invalidy ve vyhrazeném prostoru nesmí přesáhnout počet dva.
12. S nájezdovou plošinou bezbariérového vozidla MHD je oprávněn manipulovat pouze řidič vozidla MHD nebo jiná dopravcem pověřená osoba. Manipulace s nájezdovou plošinou není cestujícímu dovolena.
13. Nájezdová plošina bezbariérového vozidla MHD je schopná bezpečného provozu se zatížením do 300 kg. Na žádost řidiče vozidla MHD nebo pověřené osoby dopravce, je cestující povinen uvolnit příslušný prostor pro manipulaci s touto plošinou.
14. Vozík pro invalidy musí být vybaven účinnou ruční brzdou znemožňující po celou dobu přepravy jeho samovolný pohyb a po dobu přepravy musí být v poloze „zabrzděno“. Je-li vozidlo MHD vybaveno bezpečnostními pásy, má za povinnost se osoba na vozíku pro invalidy zajistit těmito pásy proti pádu nebo ji zajistit její doprovod.
15. Pro přepravu prázdného vozíku pro invalidy bez na něm přepravované osoby platí podmínky jako pro přepravu zavazadel.
16. Řidič vozidla MHD je oprávněn odmítnout přepravu osoby na vozíku pro invalidy nebo prázdného vozíku pro invalidy, pokud prostor vyčleněný ve vozidle MHD pro přepravu těchto vozíků je obsazen nebo celé vozidlo MHD je cestujícími plně obsazené.
17. Pokud v zastávce zastaví více vozidel MHD, je jeho řidič povinen zajistit opětovné zastavení každého vozidla MHD v úrovni označníku, pokud se v zastávce nachází osoba na vozíku pro invalidy nebo pokud se tato osoba nachází ve vozidle MHD a příslušným signalizačním zařízením dala najevo svůj záměr z vozidla MHD vystoupit v této zastávce.

## **14. PŘEPRAVA DĚTÍ, DĚTSKÝCH KOČÁRKŮ A JÍZDNÍCH KOL**

### **14.1. Přeprava dětí do 6 let**

1. Děti do 6 let lze přepravovat jen s doprovodem osoby starší 10 let.
2. Jedná-li se o hromadnou přepravu dětí mladších 6 let (skupina více než 10 dětí mladších 6 let), lze přepravovat takovou skupinu dětí jen s doprovodem nejméně dvou osob starších 18 let.
3. Osoba, nebo doprovázející osoba, přepravující dítě do věku 6 let, je-li přepravováno na sedadle, zodpovídá za jeho bezpečnost po celou dobu přepravy za podmínek uvedených v bodech 5.2. a 5.3.



**14.2. Přeprava dětského kočárku s dítětem**

1. Cestující může vzít do vozidla dětský kočárek s dítětem, jestliže to technické provedení vozidla a jeho obsazenost cestujícími dovolují.
2. Cestující je povinen nastoupit do vozidla MHD a vystoupit z něj jen dveřmi označenými symbolem kočárku a kočárek umístit na vyhrazené a označené místo symbolem kočárku. Kočárek musí být zajištěn proti samovolnému pohybu, průjezd dětského kočárku vozidlem MHD není povolen.
3. Kočárek musí být ve vozidle MHD umístěn tak, aby nebránil ostatním cestujícím v nástupu, výstupu nebo pohybu v něm.
4. Na plošině vozidla MHD označené symbolem dětského kočárku smí být přepravovány současně dva kočárky. Kombinace přepravy dětských kočárků a vozíků pro invalidy ve vyhrazeném prostoru z hlediska zajištění bezpečnosti při přepravě rovněž nesmí přesáhnout počet dva.
5. Řidič vozidla MHD je v oprávněném případě (vozidlo MHD je plně obsazeno cestujícími, vyhrazený prostor je již plně obsazený přepravu dětského kočárku odmítnout a cestující nesmí s kočárkem do vozidla MHD nastoupit.
6. U linek MHD, kde je povolený nástup cestujících všemi dveřmi, může cestující s dětským kočárkem nastoupit do vozidla MHD jen se souhlasem řidiče vozidla MHD. Před nástupem musí dát cestující s dětským kočárkem znamení řidiči vozidla MHD zvednutím paže. Za souhlas řidiče vozidla MHD s nástupem cestujícího s kočárkem je považováno např. souhlasné kývnutí hlavou.
7. U linek MHD, kde je povolený nástup cestujících pouze předními dveřmi, je cestující s dětským kočárkem povinen nástup verbálně oznámit řidiči vozidla MHD a nastoupit je oprávněn pouze s jeho výslovným souhlasem. Dále je povinen předložit řidiči vozidla MHD ke kontrole platný jízdní doklad nebo se u něj odbavit.
8. Výstup z vozidla MHD s dětským kočárkem je cestující povinen s dostatečným předstihem signalizovat řidiči vozidla MHD stisknutím tlačítka se symbolem kočárku, je-li s ním vozidlo MHD vybaveno, jinak použije běžné signalizační zařízení „Znamení k řidiči“ pro výstup.
9. Naložení a vyložení dětského kočárku si cestující zajišťuje sám. Po celou dobu přepravy musí být dítě z bezpečnostních důvodů umístěno v dětském kočárku.
10. Při přepravě dětského kočárku s dítětem je tato osoba povinna zajistit kočárek takovým způsobem, aby vlivem jízdy nebo nenadále dopravní situace (brzdění, zatáčení, změna rychlosti, apod.) nedošlo k jeho převržení nebo ohrožení bezpečnosti ostatních osob. Osoba, která dítě v dětském kočárku doprovází, musí stát u kočárku a vykonávat nad jeho bezpečnou přepravou dohled po celou dobu přepravy.
11. Kočárek s dítětem má při přepravě přednost před přepravou zavazadla, prázdného kočárku, kočárku pro psa nebo jízdního kola.
12. Dětský kočárek ve složeném stavu je považován za spoluzavazadlo a nevztahují se na něj ustanovení o přepravě dětského kočárku s dítětem uvedená v SPP DPmÚL, pokud není současně přepravováno i dítě, pro které je určen.
13. Na přepravu dětského kočárku bez dítěte nebo kočárku pro psa se vztahují podmínky pro přepravu zavazadel. Za tuto přepravu zaplatí cestující přepravné podle Tarifu DÚK.
14. Přeprava kočárků sloužících pro přepravu věcí je zakázána.

**14.3. Přeprava jízdního kola**

1. Ve vozidle MHD lze přepravovat pouze jedno jednomístné jízdní kolo nebo jednu koloběžku s výslovným souhlasem řidiče vozidla MHD.
2. Jízdní kolo či koloběžku je povoleno přepravovat v pracovní dny od 19:00 do 06:00 hodin, v sobotu, v neděli a ve svátek celodenně, a to za splnění podmínek uvedených v SPP DPmÚL.



3. Řidič vozidla MHD je oprávněn přepravu jízdního kola nebo koloběžky odmítnout v případech, kdy je sice přeprava povolena, ale ve vozidle MHD je již přepravován dětský kočárek s dítětem nebo osoba na vozíku pro invalidy, nebo pokud přepravní frekvence a obsazenost vozidla MHD již tuto přepravu neumožňují.
4. Zakoupením jízdního dokladu pro přepravu jízdního kola či koloběžky nebo jízdního dokladu, který umožňuje dle Tarifu DÚK bezplatnou přepravu 1 zavazadla/psa, nevzniká automaticky nárok na jeho přepravu, nejsou-li dodrženy podmínky stanovené v SPP DPmÚL.
5. Cestující přepravující jízdní kolo či koloběžku musí dát řidiči vozidla MHD najevo úmysl nastoupit zvednutím ruky a vyčkat jeho výslovného souhlasu. Nedá-li řidič vozidla MHD výslovný souhlas s nástupem, nesmí cestující do vozidla MHD nastoupit.
6. Před zastávkou, kde cestující hodlá vystoupit, je povinen včas použitím příslušného signalizačního zařízení řidiče vozidla MHD na výstup upozornit.
7. Před přepravou jízdního kola či koloběžky má přednost přeprava osoby na vozíku pro invalidy a cestujícího s dětským kočárkem s dítětem.
8. Jízdní kolo nebo koloběžku je oprávněna přepravovat pouze osoba od dosažení věku 15 let.
9. Jízdní kolo nebo koloběžka se přepravuje na plošině vyhrazené k přepravě dětských kočárků. Řidič vozidla MHD, který již přepravuje cestujícího s kolem nebo koloběžkou, je z důvodu vzetí do přepravy dětský kočárek s dítětem nebo osoby na vozíku pro invalidy oprávněn rozhodnout o přepravě jízdního kola či koloběžky i v jiné části vozidla MHD za předpokladu, že technické provedení vozidla MHD to umožňuje a současně že nebude ohrožena bezpečnost přepravovaných osob nebo nedojde k poškození zařízení vozidla MHD.
10. Jízdní kolo i koloběžka musí být před přepravou ve vozidle MHD řádně očištěné, aby nedošlo ke znečištění vozidla MHD či ostatních cestujících.
11. Během přepravy jízdního kola nebo koloběžky musí být cestující v jejich bezprostřední blízkosti a zajistit je proti samovolnému pohybu. Průjezd jízdním kolem nebo koloběžkou vozidlem MHD je zakázán.
12. Cestující je zodpovědný za to, že přepravou jízdního kola či koloběžky nebude ohrožena bezpečnost přepravovaných osob a jejich věcí.
13. Jízdní kolo lze přepravovat i jako spoluzavazadlo. Takto přepravované jízdní kolo musí mít demontované šlapky, pootočená řídítka podél osy kola a zakryté řetězové převody. Na takovou přepravu se vztahují podmínky pro přepravu spoluzavazadel.
14. Cena za přepravu jízdního kola či koloběžky je stanovena Tarifem DÚK.

## **15. PŘEPRAVA ZAVAZADEL**

1. Pro přepravu ručních zavazadel, spoluzavazadel ve vozidlech MHD platí ustanovení SPP DPmÚL. Na linkách ostatních dopravců DÚK je cestující povinen dodržovat SPP DÚK, na linkách železničních dopravců jejich smluvní přepravní podmínky.
2. Cestující může vzít s sebou k přepravě zavazadla, která vzhledem k jejich rozměru, délce nebo hmotnosti lze rychle a bez obtíží naložit a umístit ve vozidle MHD nebo v prostoru pro zavazadla, a to za předpokladu, že neohrožují bezpečnost přepravy, nejsou ostatním cestujícím na obtíž a nejedná se o věci vyloučené z přepravy. Z přepravy jsou vyloučeny nebezpečné látky a nebezpečné předměty, zvláště:
  - a) věci, které svými vlastnostmi mohou způsobit poškození vozidla MHD, jakož i újmu na životě a zdraví osob nebo na jejich majetku a věci neskladné, není-li dále stanoveno jinak,
  - b) výbušné, hořlavé, snadno vznětlivé, jedovaté, radioaktivní, těkavé a žíravé látky nebo věc, která může způsobit nákazu,





- c) věc, kterou nelze umístit ve vozidle MHD na místě určeném k umístění zavazadel, nebo věc o hmotnosti vyšší než 50 kg, není-li dále stanoveno jinak,
  - d) věci, které svým zápachem, odpuzujícím vzhledem, popř. jinými vlastnostmi mohou být cestujícím na obtíž,
  - e) nabitě zbraně (toto ustanovení se nevztahuje na přepravu zbraní osobami oprávněnými ze zákona – např. příslušníci Policie ČR, Městské policie, armády ČR),
  - f) nezabalené nebo nechráněné věci, o které by se cestující mohli zranit, např. brusle bez chráničů, lyže bez obalu, skládací koloběžky atd.,
  - g) věc, kterou nelze ve vozidle MHD umístit, protože jeden z jejích rozměrů přesahuje rozměry 90 x 60 x 50 cm,
  - h) věc tyčového tvaru, kterou nelze ve vozidle MHD umístit, protože jeden z jejích rozměrů přesahuje 200 cm nebo průměr přesahuje 30 cm,
  - i) věc tvaru desky, kterou nelze ve vozidle MHD umístit, protože jeden z jejích rozměrů přesahuje rozměry 150 x 90 x 5 cm.
3. Zavazadla se přepravují zásadně společně s cestujícím ve vozidle MHD a pod jeho dohledem, a to buď jako ruční zavazadla nebo jako spoluzavazadla. Jeden cestující s platnou jízdenkou může s sebou přepravovat maximálně 3 zavazadla, z nichž druhé a třetí nesmí přesáhnout rozměry 20 x 30 x 50 cm.
4. Cestující s platným jízdním dokladem může vzít s sebou do vozidla MHD bezplatně jako ruční zavazadlo věci snadno přenosné:
- a) které lze umístit na klíně nebo nad a pod místem, které obsadil,
  - b) které nepřekročí ani jeden z rozměrů 70 x 40 x 30 cm, anebo překročí jeden z rozměrů 70 x 40 x 30 cm a zároveň nepřekročí ani jeden z rozměrů 90 x 60 x 40 cm,
  - c) zvířata ve zcela uzavřené schráně s nepropustným dnem, která nepřekročí ani jeden z rozměrů 70 x 40 x 30 cm, anebo překročí jeden z rozměrů a zároveň nepřekročí ani jeden z rozměrů 90 x 60 x 40 cm,
  - d) nákupní tašku na kolečkách,
  - e) dětský kočárek s dítětem (pro přepravu dětských kočárků bez dítěte platí ustanovení o přepravě spoluzavazadel),
  - f) vozíky pro invalidy držitelů průkazů ZTP a ZTP/P,
  - g) zdravotní pomůcky,
  - h) jednu soupravu lyží v obalu,
  - i) sáně,
  - j) snowboard,
  - k) jeden pár bruslí s chrániči nebo jeden pár kolečkových bruslí.
5. Všechna zavazadla, která překračují výše uvedené rozměry nebo neodpovídají definici ručního zavazadla, se řídí podmínkami pro přepravu spoluzavazadel.
6. K integrovaným a částečně integrovaným časovým jízdním dokladům s třicetidenním a delším časovým obdobím je přeprava zavazadla, kola, nebo psa zdarma v prostorové a časové platnosti vyjmenovaných jízdních dokladů.
7. Cestující s platným jízdním dokladem může vzít s sebou do vozidla MHD jako spoluzavazadlo věci snadno přenosné, které nelze přepravit jako ruční zavazadlo, a:
- a) které svým charakterem vyžadují umístění na zvlášť určeném místě v prostoru pro cestující,
  - b) které překračují jeden z rozměrů 90 x 60 x 40 cm, a zároveň nepřesáhnout rozměry:
    - 90 x 60 x 50 cm u věcí tvaru kvádra,
    - 200 cm délka a průměr 20 cm u věcí tvaru válce nebo tyče,
    - 90 x 150 x 5 cm u věcí tvaru desky,
  - c) prázdný dětský kočárek nebo kočárek pro psy,
  - d) zvíře ve schráně, pokud žádný její rozměr nepřesahuje rozměry 90 x 60 x 50 cm,
  - e) pes s náhubkem bez schrány,
  - f) svázaný vánoční stromek,



- g) velkou cestovní tašku, kufr, krosnu.
8. Přeprava jiných věcí, které svými rozměry přesáhnou jeden nebo více rozměrů spoluzavazadla se neprovádí.
  9. Cestující musí přepravované věci umístit tak, aby neohrozily bezpečnost přepravovaných osob nebo bezpečnost provozu a nebyly cestujícím na obtíž.
  10. Cestující je povinen za přepravu zaplatit přepravné dle Tarifu DÚK.

## **16. PŘEPRAVA ŽIVÝCH ZVÍŘAT**

1. Cestující může vzít s sebou drobná domácí a jiná malá zvířata, pokud tomu nebrání zvláštní předpisy nebo veterinární opatření a jsou-li zcela uzavřena ve snadno přenosných klecích, koších nebo jiných vhodných schránkách s nepropustným dnem. Pro přepravu schrán se zvířaty ve vozidle MHD, nesplňuje-li schránka podmínky pro přepravu ručního zavazadla, platí ustanovení o přepravě spoluzavazadla.
2. Živá zvířata lze přepravovat jen pod dohledem cestujícího a jsou-li splněny podmínky zajišťující, aby živá zvířata nepoškodila nebo neznečistila cestující nebo vozidlo MHD, neohrozila bezpečnost a zdraví osob a nebyla cestujícím při přepravě na obtíž.
3. Bez schrány je povoleno ve vozidle MHD přepravovat pouze psa. Cestující plně odpovídá za každou škodu, která z důvodu přepravy psa vznikla. Je povinen neprodleně odstranit každé znečištění, které pes ve vozidle způsobil nebo DPMÚL uhradit náklady za úklid znečištěného místa.
4. Pes musí mít před vstupem do vozidla MHD, po celou dobu přepravy i v okamžiku výstupu z vozidla MHD nasazen bezpečný náhubek, je držen na vodítku nakrátko a nesmí být přepravován na sedadle. Náhubek musí mít pes nasazený i je-li přepravován v přepravní tašce, kabele nebo torně určené pro jejich přepravu, ze které mu ven kouká hlava.
5. O přepravě psa bez schrány nebo jeho vyloučení z přepravy je oprávněn rozhodnout řidič vozidla MHD nebo pověřená osoba, především s ohledem na zajištění bezpečnosti ostatních cestujících.
6. Přeprava psa v prostoru vozidla MHD, kde je přepravována osoba na vozíku pro invalidy nebo dětský kočárek s dítětem (s výjimkou případů, kdy dětský kočárek i psa přepravuje současně jeden cestující), je zakázána.
7. V jednom vozidle MHD je povolena přeprava nejvýše jednoho psa bez schrány. Toto omezení neplatí, jde-li o dva psy, které přepravuje jeden cestující.
8. Vodícího psa doprovázejícího nevidomou osobu, asistenčního psa doprovázejícího osobu se zdravotním postižením, jakož i služebního psa nelze vyloučit z přepravy a ani jejich přepravu odmítnout. Asistenční a vodící pes musí být opatřený předepsaným standardizovaným postrojem nebo řádně označen příslušnou vestičkou. Není-li pes takto označený, má pověřená osoba právo, požadovat na cestujícím předložení dokladu prokazujícího, že se jedná o osobu se zdravotním postižením.
9. Cena za přepravu psa bez schrány je stanovena Tarifem DÚK.

## **17. ZTRÁTY A NÁLEZY**

1. Postup DPMÚL je stanoven v § 1051 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
2. Ztracenou věc vrátí nálezce tomu, kdo ji ztratil, nebo vlastníkovvi oproti úhradě nutných nákladů a nálezného.





3. Nelze-li z okolností jednoznačně určit, komu má být věc vrácena, a nepovažuje se věc za opuštěnou, oznámí nálezce bez zbytečného odkladu nález obci, na jejímž území byla nalezena, zpravidla do tří dnů od jejího nález. Byla-li však věc nalezena ve vozidle MHD či ve veřejných prostorách DPmÚL, odevzdá nálezce nález provozovateli těchto zařízení – řidiči vozidla MHD nebo pověřenému zaměstnanci na Zákaznickém centru DPmÚL nebo službu konajícímu dopravnímu dispečerovi na dopravní dispečink se sídlem v Revoluční 26, Ústí nad Labem.
4. Věci a drobné předměty, které cestující ponechali ve vozidlech MHD, jsou uloženy na Zákaznickém centru DPmÚL v Revoluční 26, Ústí nad Labem (telefonický kontakt 800 100 613. Dojde-li k nálezu věcí mimo provozní dobu Zákaznického centra, jsou věci uloženy ve vozovně trolejbusů Všebořice, Masarykova 58, Ústí nad Labem (475 668 011) nebo ve vozovně autobusů Předlice, Jateční ul., Ústí nad Labem (475 652 111). Provozní doba Zákaznického centra - pracovní dny od 06:00 do 18:00 hodin. Mimo tuto dobu je možné získat informaci o ztracené nebo nalezené věci telefonicky na dopravním dispečinku, Revoluční 26 Ústí nad Labem, telefon 475 211 547.

## **18. OSTATNÍ USTANOVENÍ**

1. Obecná ustanovení a podmínky pro přepravu osob, zavazadel a věcí včetně uplatňování práva z přepravy a náhrady škody stanovuje vyhláška Ministerstva dopravy a spojů č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, ve znění pozdějších předpisů.
2. Z důvodu ochrany majetku, zajištění bezpečnosti cestujících a zaměstnanců DPmÚL je v označených vozidlech MHD prostor pro cestující monitorován kamerovým systémem se záznamem. Správcem osobních údajů je Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., IČO 25013891, příjemci osobních údajů jsou Policie ČR, Městská policie Ústí nad Labem nebo Městská policie Trmice. Případné dotazy k účelu zpracování osobních údajů, ke kategoriím osobních údajů, které jsou předmětem zpracování, délce uchování dat a o povaze automatizovaného zpracování osobních údajů může cestující zaslat písemně na Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., sekretariát výkonného ředitele společnosti, Jateční ul. 426, 400 19 Ústí nad Labem, datovou schránkou případně na adresu elektronické pošty: [info@dpmul.cz](mailto:info@dpmul.cz). Bližší informace ke kamerovému systému jsou cestujícím k dispozici na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz).

## **19. PRÁVA Z PŘEPRAVNÍ SMLOUVY**

1. Jestliže nebyl cestující přepraven včas, nemá právo na náhradu škody ani žádné jiné újmy.
2. V městské hromadné dopravě se jízdné za jízdné za jednotlivou jízdu, elektronické jízdné pro jednotlivou jízdu nebo jednodenní jízdní doklady nevrací.
3. Se žádostí o případné uplatnění práva z přepravní smlouvy jízdenek zakoupených u jiných Dopravců DÚK je cestující povinen se obrátit na Dopravce DÚK, který jízdní doklad prodal.
4. Za nevyužitý nebo částečně nevyužitý časový jízdní doklad na bázi BPK se jízdné vrací za podmínek uvedených v Obchodních podmínkách. Právo na vrácení jízdného nebo části jízdného je u jízdních dokladů časových s 30denním a delším obdobím platnosti.
5. Za ztracené nebo odcizené žákovské průkazy se náhrada neposkytuje a duplikáty se nevystavují.
6. Veškeré reklamace jízdních dokladů, jízdenkových automatů a dalších služeb spojených s provozováním služeb městské hromadné dopravy, podání a vyřizování stížností se řídí Reklamačním řádem DPmÚL nebo Obchodními podmínkami. Reklamační řád je cestujícím k dispozici na Zákaznickém centru a na internetových stránkách [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz).
7. Není-li identifikátor cestujícího odbavený v režimu Check in/Check out, je cestující povinen si opatřit jízdní doklad jiným způsobem, protože řidič vozidla MHD ani pověřená osoba dopravce nemůže při kontrole jízdních dokladů ve vozidle MHD bezpečně zjistit a ověřit důvody jeho neodbavení (bloky



ze strany vydavatele identifikátoru, nedostatečné finanční krytí apod.). Neúspěšné odbavení identifikátoru je cestující povinen reklamovat u vydavatele karty, v případě předplacených bezkontaktních platebních karet ČSOB na [www.kartabezuctu.cz](http://www.kartabezuctu.cz).

8. Veškeré reklamace spojené s transakcemi provedených identifikátorem v režimu Check in/Check out nebo vypočtené ceny elektronického jízdního dokladu pro jednotlivou jízdu je cestující povinen uplatnit společně s identifikátorem na přepážce Zákaznického centra nebo elektronicky prostřednictvím eShop EOS <https://eshop-bpk.dpmul.cz> po obdržení jedinečného kódu transakce bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne vyúčtování nebo ode dne vadného poskytnutí služby. Jinak právo zanikne.
9. V případě nefunkční předplacené BPK s elektronickou časovou jízdenkou na bázi BPK má cestující právo podat reklamaci osobně na přepážce Zákaznického centra DPmÚL. K reklamaci je povinen předložit příjmový doklad případně doklad o zakoupení jízdního dokladu v eShop EOS a osobní identifikační doklad. Po dobu řešení reklamace nebo po dobu platnosti jízdního dokladu je jízdním dokladem pro cestujícího příjmový doklad ve spojení s dokladem „Potvrzení o převzetí BPK ČSOB k reklamaci“. Číslo BPK na obou dokladech musí být shodné.
10. Reklamaci mobilní jízdenky nebo mobilní časové jízdenky je cestující povinen podat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne dodání vyúčtování nebo ode dne vadného poskytnutí služby. Jinak právo zanikne.
12. Daňový doklad k zakoupenému mobilnímu jízdnímu dokladu si může cestující vystavit v elektronické podobě nejpozději do 3 měsíců od data jejich zakoupení na internetovém portálu [www.smsjizdenky.cz](http://www.smsjizdenky.cz). Daňový doklad může cestující dále získat po předložení zaslaných kódů poskytovatelem mobilní jízdenky v provozních hodinách Zákaznického centra DPmÚL v Revoluční 26, Ústí nad Labem nejpozději do 3 měsíců od data jejího zakoupení.
13. Cestující, který byl vyloučen z přepravy pověřenou osobou, nemá právo na vrácení zaplaceného jízdného.
14. Podněty k projednání stížností, případně námitek na chování nebo jednání řidiče vozidla MHD či jiné pověřené osoby DPmÚL, které se udály ve vozidlech MHD vybavených kamerovým systémem se záznamem a které by mohly obsahovat skutečnosti svědčící o podezření ze spáchání trestného činu či přestupku, je cestující povinen uplatnit v pracovní dny osobně v provozních hodinách Zákaznického centra se sídlem v Revoluční 26, Ústí nad Labem nebo vyplněním formuláře k podání reklamace, podnětu a pochvaly. Formulář je umístěný na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz) /Kontakt. Formulář je cestující povinen odeslat, bez zbytečného odkladu, nejpozději však v den následující po dni, ve kterém došlo ke vzniku události. V podnětu musí být jednoznačně definované tyto skutečnosti: den vzniku události, čas, číslo linky a případně evidenční číslo vozidla MHD a místo vzniku události.
15. Veškeré podněty nebo stížnosti na chování, jednání nebo postup zaměstnanců DPmÚL, na uložení přírážky k jízdnému je cestující povinen zaslat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy k události došlo na adresu [info@dpmul.cz](mailto:info@dpmul.cz) nebo prostřednictvím kontaktního formuláře na [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz) /Kontakty, jinak právo zaniká.
16. Dojde-li ve vozidle MHD k poranění cestujícího nebo k poškození či znečištění oděvu, nebo jiné věci, nebo k jakékoliv jiné škodě na majetku cestujícího, je cestující povinen tuto skutečnost bezodkladně po události (nejpozději do 3 minut) nahlásit řidiči vozidla MHD nebo jiné DPmÚL pověřené osobě. V případě poranění cestujícího, řidič vozidla MHD zajistí přivolání lékařské pomoci. Pokud cestující odmítne lékařské ošetření nebo nenahlásí událost, vystavuje se riziku, že příslušná pojišťovna odmítne pojistné plnění.
17. V případě spotřebitelského sporu mezi cestujícím a DPmÚL, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo vzájemnou dohodou, může cestující jako spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2 (email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz) ; [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz) ).





---

**20. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ**

1. DPmÚL vyhlašuje Smluvní přepravní podmínky uveřejněním jejich plného znění na místech určených pro styk s cestujícími (Zákaznické centrum, Revoluční 26, Ústí nad Labem) a způsobem umožňujícím dálkový přístup ([www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz)), s přístupností i pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace. V případě integrovaných veřejných služeb v přepravě cestujících se za uveřejnění plného znění Smluvních přepravních podmínek rovněž považuje uveřejnění odkazu na přepravní podmínky vyhlášené a zveřejněné příslušným objednatelem nebo organizátorem. Informace lze získat i v provozních hodinách i na bezplatné telefonní lince 800 100 613.
  2. Smluvní přepravní podmínky pro přepravu na autobusových a trolejbusových linkách DPmÚL platné s účinností od 1. ledna 2021 a dodatku č. 1 platného s účinností od 1. června 2021 se zrušují.
  3. Tyto smluvní přepravní podmínky pro přepravu na autobusových a trolejbusových linkách DPmÚL jsou platné s účinností od 1. ledna 2022.
-

