



DOPRAVNÍ PODNIK

města Ústí nad Labem a.s.

# Všeobecné obchodní podmínky užívání bezkontaktní platební karty na linkách provozovaných Dopravním podnikem města Ústí nad Labem a.s.

Směrnice č. 6/2019

**Výtisk číslo:**

**Datum vydání:** 1. 6. 2019

**Vypracoval:** Milan Hrudka .....  
Vedoucí střediska přepravní kontrola,  
tarif a odbavovací systém

**Kontroloval:** Ing. Vratislav Blažek .....  
specialista pro právní  
a kontrolní činnost, BOZP a PO

JUDr. Pavel Mareček .....  
advokát

**Schválil:** Ing. Libor Turek, Ph.D. .....  
výkonný ředitel společnosti



**OBSAH**

1.	OBECNÁ USTANOVENÍ .....	2
2.	DEFINICE ZÁKLADNÍCH POJMŮ .....	2
3.	VYUŽÍVÁNÍ IDENTIFIKAČNÍHO KÓDU K PLACENÍ ELEKTRONICKÝCH JÍZDNÍCH DOKLADŮ .....	4
4.	POUŽITÍ EMULOVANÉ PLATEBNÍ KARTY K ODBAVENÍ V REŽIMU CHECK IN/CHECK OUT .....	8
5.	PŘEPRAVNÍ KONTROLA .....	8
6.	TISK DAŇOVÉHO DOKLADU, PODÁNÍ REKLAMACE .....	9
7.	INFORMAČNÍ SLUŽBY .....	13
8.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ .....	13

---

## 1. OBECNÁ USTANOVENÍ

Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s. se sídlem Revoluční 26, 401 11 Ústí nad Labem, doručovací adresa Jateční 426, 400 19 Ústí nad Labem, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 945, IČO: 250 13 891, DIČ: CZ25013891 je provozovatelem vozidel městské hromadné dopravy, které jsou vybavené elektronickým odbavovacím systémem, prostřednictvím kterého poskytuje služby odbavení cestujících ve veřejné hromadné dopravě a v souvislosti s tímto stanoví tyto Všeobecné obchodní podmínky užívání bezkontaktní platební karty na linkách provozovaných Dopravním podnikem města Ústí nad Labem a.s.

Elektronický odbavovací systém představuje moderní multikanálový odbavovací systém pro prodej elektronických jízdních dokladů.

Prostřednictvím elektronického odbavovacího systému jsou poskytovány služby v souladu s Tarifem Dopravy Ústeckého kraje, který stanovuje způsob a postup při uplatňování cen jízdného v městské hromadné dopravě osob na území města Ústí nad Labem a na území Ústeckého kraje. Tarif Dopravy Ústeckého kraje vyhláší Krajský úřad Ústeckého kraje a jeho plné znění je dostupné na adrese [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz).

Právní vztah mezi provozovatelem a uživatelem vzniká použitím bezkontaktní platební karty pro odbavení ve vozidlech městské hromadné dopravy a řídí se těmito Podmínkami, jakožto Tarifem Dopravy Ústeckého kraje, Smluvními přepravními podmínkami a právním řádem České republiky, zejména zákonem 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění.

Bezkontaktní bankovní platební kartu je možné používat pouze na linkách provozovaných Dopravním podnikem města Ústí nad Labem a.s. k:

- odbavení cestujících v režimu CHECK IN/CHECK OUT na jednotlivé jízdné obyčejné.

## 2. DEFINICE ZÁKLADNÍCH POJMŮ

- BPK** je bezkontaktní platební karta VISA a Mastercard využívající bezkontaktní EMV technologii vydaná bankami či jinými držiteli licence opravňující k vydávání platebních nástrojů ve formě plastové karty.
- Emulovaná platební karta** je bezkontaktní platební karta nahraná v mobilním telefonu.
- 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 předplacené platební karty v dopravě se na předplacenou platební kartu pohlíží jako na běžnou BPK.
- Sticker** je bezkontaktní platební karta ve formě nálepky, kterou si držitel může nalepit na jím zvolený nosič.
- Identifikátor** zahrnuje všechny platební prostředky uvedené pod písmeny a) až d) článku 2.
- Ceník** je Ceník operací pro BPK vydaný jako příloha ke Smluvním přepravním podmínkám platných na autobusových a trolejbusových linkách provozovaných Dopravním podnikem města Ústí nad Labem a.s.
- ČJ** je časová předplatní jízdenka.
- DPMÚL** je Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.
- Zákazník** je klient Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s., který využívá jeho služby.
- Cestující** je držitel identifikátoru.
- Dopravní aplikace** představuje systém softwarových, hardwarových, personálních a dalších hmotných a nehmotných prostředků zajišťujících cestujícím-uživatelům přístup k přepravním

službám poskytovaných DPmÚL v rámci městské hromadné dopravy provozované DPmÚL. Dopravní systému umožňuje zejména:

- vedení uživatelského účtu, správu osobních údajů uživatele, registraci identifikátoru (BPK) a další činnosti spojené s identifikátory,
  - nákup elektronického časového předplatného jízdného ve formě elektronického záznamu ve spojení s příslušným identifikátorem (BPK) a následné využití elektronického záznamu ve spojení s tímto identifikátorem jako platného jízdního dokladu,
  - odbavení cestujícího prostřednictvím bezkontaktní platební karty v režimu CHECK IN/CHECK OUT, kdy cena jízdného je následně vypočítána tarifním jádrem systému (pro cestujícího cenově nejvýhodnější varianta).
- l) **PAN (Primary Account Number):** číslo BPK, jak je uvedené na plastové kartě (v případě stickeru např. i na tiskopisu, který je součástí stickeru). Jde o citlivý platební údaj, který je třeba chránit (např. zašifrováním čísla).
- m) **Maskovaný PAN:** část čísla PAN, ze kterého nelze určit výsledný zneužitelný PAN, např. pouze prvních šest čísel a poslední čtyři čísla PAN.
- n) **Jedinečný kód transakce** - tento kód transakce doplněné o specifické označení EOS najde cestující v elektronickém bankovním výpisu nebo na výpisu z účtu u odečtené částky za zaplacené jízdné. Jedná se o jeden z přihlašovacích údajů potřebný pro kontrolu vypočtené ceny jednotlivého jízdného na základě provedených transakcí v rámci systému CHECK IN/CHECK OUT. Jedinečný kód je 10místné číslo.
- o) **EOS** je zkratka pro elektronický odbavovací systém.
- p) **Webové rozhraní** – prostřednictvím webového rozhraní může cestující odkudkoliv přes standardní webový prohlížeč přistupovat k vyúčtování ceny jednotlivého jízdného na základě provedených transakcí v rámci systému CHECK IN/CHECK OUT.
- q) **Přepážka** je registrační a prodejní místo jízdních dokladů a místo pro podání reklamace na Zákaznickém centru DPMÚL.
- r) **Linkospoj** je jeden spoj linky městské hromadné dopravy z výchozí zastávky do konečné zastávky dané linky.
- s) **Vozidlo MHD** je autobus nebo trolejbus městské hromadné dopravy Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s.
- t) **Token** je zašifrované číslo identifikátoru, ze kterého není možné vyčíst původní číslo identifikátoru. Zatímco číslo identifikátoru je citlivým platebním údajem, token není citlivou informací a jeho vyzrazení nemůže způsobit finanční či jinou újmu.
- u) **Tokenizace** je proces, během kterého je z citlivého platebního údaje (PAN) vypočten token.
- v) **Validátor** je zařízení umístěné ve vozidlech DPmÚL u druhých a dalších dveřích, umožňující ověřit validitu identifikátoru pro provedení transakcí v rámci systému CHECK IN/CHECK OUT nebo ověřit údaje o provedených transakcích CHECK IN/CHECK OUT na daném linkospoji.
- w) **Terminál** je multifunkční zařízení umístěné ve vozidlech DPmÚL u prvních dveřích v prostoru u řidiče vozidla, umožňující ověřit validitu identifikátoru pro provedení transakcí v rámci systému CHECK IN/CHECK OUT nebo ověřit údaje o provedených transakcích CHECK IN/CHECK OUT na daném linkospoji.
- x) **Bezprostřední blízkost zastávky** – je definován jako prostor vyskytující v těsné blízkosti vjezdu do prostoru zastávky nebo výjezdu z tohoto prostoru.
- y) **CHECK IN** znamená přihlášení (přiložení) identifikátoru cestujícím k čtečce terminálu/validátoru při každém nástupu do vozidla.
- z) **CHECK OUT** znamená odhlášení (přiložení) identifikátoru cestujícím k čtečce terminálu/validátoru při každém výstupu z vozidla.

- aa) **Elektronický jízdní doklad** je vypočítán tarifním jádrem na základě provedených Tapů identifikátorem cestujícího za daný kalendářní den, tj. za časové období od 00:00 hodin do 24:00 hodin.
- bb) **TAP** je přehled jednotlivých CHECK IN a CHECK OUT provedených identifikátorem cestujícího na konkrétním linkospoji za daný den, ze kterých tarifní jádro systému vypočítá cenu elektronické jízdenky.

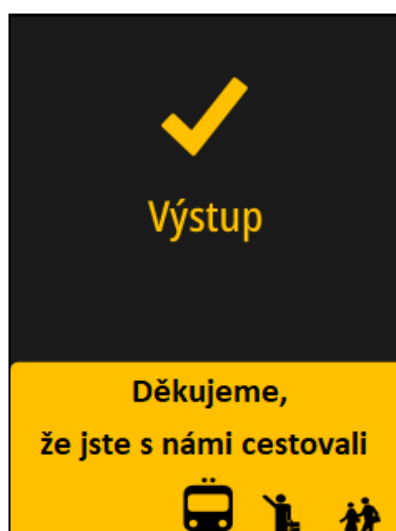
### 3. VYUŽÍVÁNÍ IDENTIFIKÁTORU K PLACENÍ ELEKTRONICKÝCH JÍZDNÍCH DOKLADŮ

- Pro nákup elektronických jízdních dokladů je cestující povinen používat platný identifikátor, na základě kterého si může uživatel zakoupit určitý typ elektronického jízdního dokladu – jednotlivé jízdné obyčejné.
- Vstupní podklady pro výpočet ceny elektronických jízdních dokladů tarifním jádrem na základě zpracování CHECK IN/CHECK OUT transakcí, pro které platí:
  - transakce CHECK IN/CHECK OUT jsou z jednoho kalendářního dne,
  - ke každé transakci je znám CHECK IN/CHECK OUT, přičemž CHECK OUT je buď fyzicky provedený (cestujícím), či určený při CHECK IN (maximální, tj. do konečné stanice linkospoje, na kterém cestující provedl CHECK IN; CHECK OUT se automaticky dopočítává pouze v případě, kdy cestující CHECK OUT nevykonal),
  - transakce jsou po sobě jdoucí bez časového překryvu,
  - více CHECK IN/CHECK OUT transakcí na jednom linkospoji je sloučeno do jedné CHECK IN/CHECK OUT transakce.
- Cestující je povinen při každém nástupu do vozidla přiložit svůj identifikátor k čtečce terminálu/validátoru a provést odbavení (CHECK IN) pro daný linkospoj. V bezprostřední blízkosti zastávky, kde cestující hodlá vystoupit nebo při výstupu z vozidla, je povinen svoji jízdu na konkrétním linkospoji ukončit přiložením identifikátoru k čtečce terminálu/validátoru (CHECK OUT).
- CHECK OUT je cestující povinen vykonat i v případě výstupu z porouchaného vozidla odstaveného na trati. CHECK IN je povinen vykonat vždy i při přestupu na jiný linkospoj nebo na náhradní dopravu za porouchané vozidlo.
- Neukončí-li cestující svoji jízdu na konkrétním linkospoji přiložením identifikátoru k čtečce terminálu/validátoru (CHECK OUT), je jízda cestujícího automaticky ukončena až v konečné zastávce konkrétního linkospoje a jízdné je dopočítané do této konečné zastávky. Pokud cestující přestoupí na nový linkospoj před příjezdem předchozího linkospoje do konečné zastávky, naváže tarifní jádro na předchozí transakce a nedochází tak k časovému překrytí transakcí.
- Uplyne-li mezi fyzickým nebo maximálním CHECK OUT čas 60 minut, vypočítá tarifní jádro novou elektronickou jízdenku. Pro cestu mezi zónou 121 Chlumec a 122 Přestanov platí čas 45 minut.
- Platnost jednotlivého Tapu končí vždy v konečné zastávce konkrétního linkospoje, tzn., že při odjezdu linkospoje z výchozí zastávky začíná nový linkospoj a cestující je povinen při nástupu do vozidla přiložit identifikátor k čtečce terminálu/validátoru (CHECK IN). Tato povinnost neplatí u tzv. polookružních nebo u linek, kde čas příjezdu do konečné zastávky je shodný s časem odjezdu z konečné zastávky. Seznam linek:
  - linka č. 9 – v úseku Kojetická, Nová Ves, Kojetická, Kojetice,
  - linka č. 15 – v úseku Božtěšice, Strážky, Božtěšice s odjezdem ve 22:42 hodin z Božtěšic,
  - linka č. 27 – v úseku Na Nivách, Za Válcovnou, Bezejmenná, Vozovna DP, Jateční, Na Nivách,

- d) linka č. 52 – Klíše lázně pro zastávku Na Popluží,
  - e) linka č. 58 – Klíše lázně pro zastávku Na Popluží,
  - f) linka č. 59 – Klíše lázně pro zastávku Na Popluží,
  - g) linka č. 41 - spoj s odjezdem ze zastávky Divadlo ve 23:05 hodin směr Skalka, který je veden jednosměrně přes Mojžíř, Skalku zpět do zastávky Revoluční,
  - h) linka č. 42 – směr Karla IV. nebo Brná; tato linka je v oblasti Střekova vedena okruhem.
8. K čtečce terminálu/validátoru nelze přikládat více identifikátorů najednou.
9. Vzhled obrazovky terminálu/validátoru po úspěšném odbavení identifikátoru cestujícího při nástupu do vozidla (CHECK IN) doplněný o akustický signál:

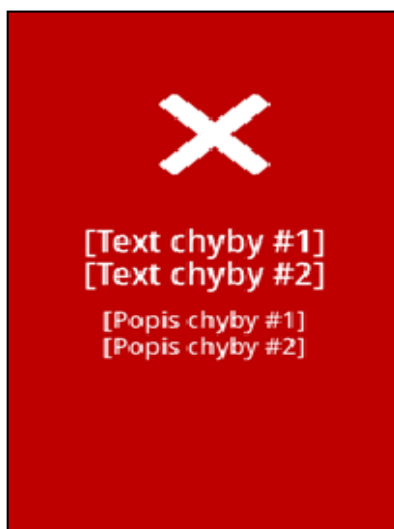


10. Vzhled obrazovky terminálu/validátoru po úspěšném odbavení identifikátoru cestujícího při výstupu z vozidla (CHECK OUT) doplněný o akustický signál:



11. Jakékoli neúspěšné odbavení identifikátoru cestujícího je na obrazovce terminálu/validátoru indikováno podbarvením obrazovky červenou barvou a popisem chyby. Neúspěšné odbavení je dále indikováno akustickým signálem.

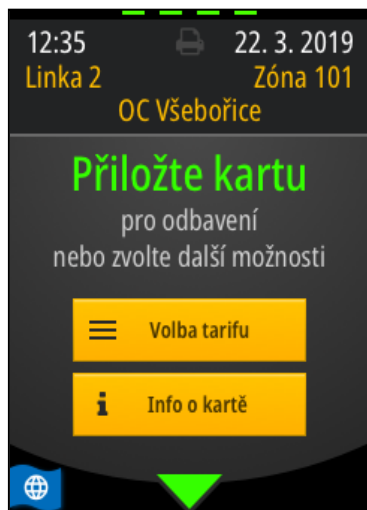
12. Náhled obrazovky neúspěšného odbavení:



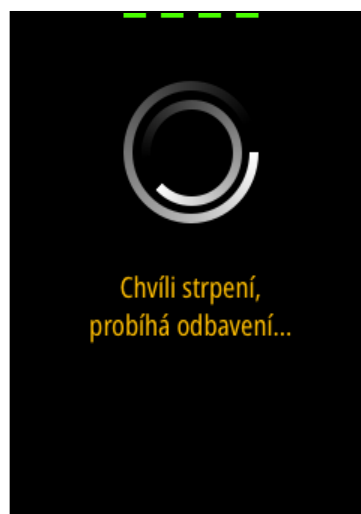
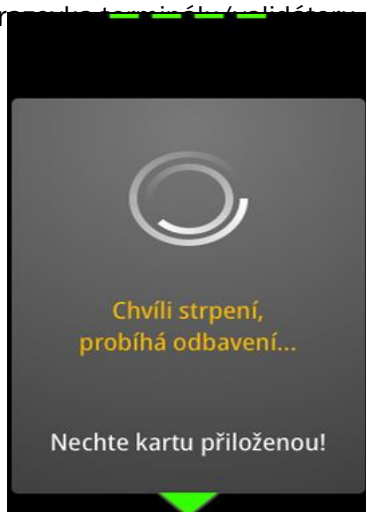
13. Příklady neúspěšného odbavení a jejich řešení:

- a) **"Chyba, jízdné nezaplaceno!"** - ostatní nedefinované chyby při transakci CHECK IN nebo CHECK OUT, kdy nelze jednoznačně definovat důvod chyby (identifikátor nebo zařízení). Cestující se musí opakovat transakci CHECK IN nebo CHECK OUT na stejném terminálu/validátoru nebo provést transakci na jiném zařízení vozidla. Jsou-li opakované transakce CHECK IN nebo CHECK OUT nebo nové transakce na jiném terminálu/validátoru neúspěšné, musí cestující kontaktovat vydavatele identifikátoru a DPmUL.
- b) **"Karta blokována bankou, jízdné nezaplaceno!"** - chyba při odbavení identifikátoru, cestující si musí dobít peníze na účet, při neúspěšném opakovaném pokusu o odbavení, je nezbytné kontaktovat vydavatele karty.
- c) **"Transakce zamítnuta kartou, jízdné nezaplaceno!"** - chyba čtečky terminálu/validátoru při odbavení identifikátoru. Cestující musí transakci CHECK IN nebo CHECK OUT provést na jiném terminálu/validátoru ve vozidle. Při opakovaném zamítnutí transakce, je nezbytné kontaktovat vydavatele karty.
- d) **"Platnost karty vypršela, jízdné nezaplaceno!"** - cestující musí kontaktovat vydavatele identifikátoru.
- e) **"Použijte jinou kartu!"** - použitý typ karty nelze použít pro transakci CHECK IN nebo CHECK OUT na terminálu/validátoru (např. karta SODEXO atd.). Cestující musí použít jiný identifikátor.
- f) **"Chyba karty, jízdné nezaplaceno!"** - všechny ostatní možné chyby identifikátoru při transakci CHECK IN nebo CHECK OUT. Cestující je povinen provést opakovanou transakci na jiném terminálu/validátoru ve vozidle. Při neúspěšné opakované transakci musí cestující kontaktovat vydavatele identifikátoru.
- g) **"Karta již odbavena!"** - identifikátor v režimu CHECK IN nebo CHECK OUT již odbavený (anti-passback 20 sekund). Identifikátor nelze na dané zastávce v ochranné době opakovaně odbavit.

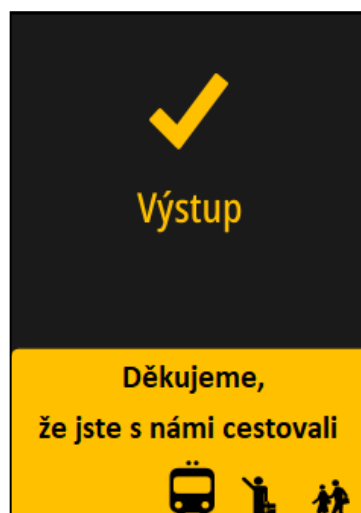
14. Výchozí obrazovka terminálu/validátoru



15. Obrázek terminálu/validátoru průběh odbavení:



16. Obrazovka terminálu/validátoru úspěšného odbavení





17. Jedinečný kód transakce, přehled transakcí provedených v režimu CHECK IN/CHECK OUT, ze kterých byla vypočtena cena elektronických jízdenek je cestujícím, které využívají jako identifikátoru kartu VISA k dispozici nejdříve po uplynutí 2 kalendářních dnů, u karet MASTERCARD nejdříve po uplynutí 6 kalendářních dnů.

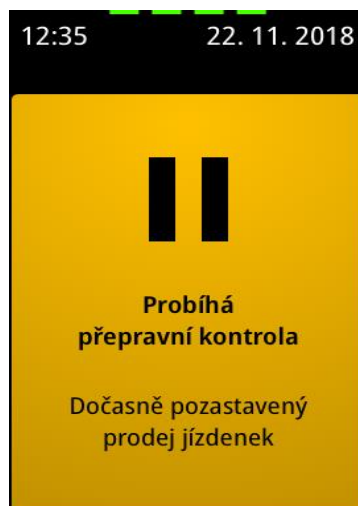
#### **4. POUŽITÍ EMULOVANÉ PLATEBNÍ KARTY K ODBAVENÍ V REŽIMU CHECK IN/CHECK OUT**

1. Emulovaná platební karta je nahraná v mobilním telefonu a jako identifikátoru ji v této formě lze použít pouze pro nákup elektronické jízdenky pro jednotlivou jízdu - odbavení v režimu CHECK IN/CHECK OUT.
2. Emulovaná platební karta má jiné číslo než původní plastová karta, je podmínkou jízdu zahájenou CHECK IN emulovanou kartou i touto kartou ukončit (CHECK OUT).

#### **5. PŘEPRAVNÍ KONTROLA**

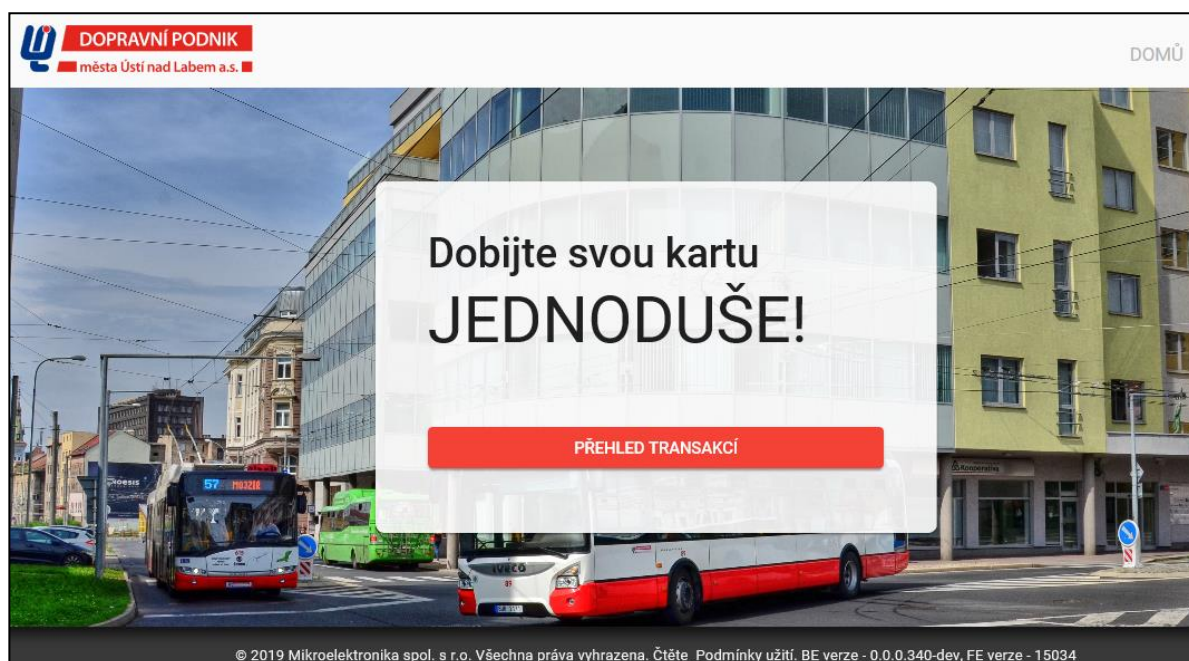
1. Přepavní kontrolor po uzavření dveří vozidla a ukončení odbavování cestujících (přiložení identifikátorů k terminálu/validátoru v rámci CHECK IN/CHECK OUT), přiloží kartu přepravního kontrolora k terminálu/validátoru a po vozidlové sběrnici jsou do jeho karty přeneseny všechny provedené Tapy na daném linkospoji spolu s informacemi o lince, spoji, zóně, nadzóně a zastávce.
2. Přiložením karty přepravního kontrolora k terminálu/validátoru je umožněna i blokáce zařízení tak, aby se všechny terminály/validátory ve vozidle přepnuly do režimu přepravní kontroly a znemožnily cestujícímu přiložení identifikátoru k terminálu/validátoru a provést dodatečné odbavení v režimu CHECK IN/CHECK OUT. Blokáce terminálu/validátoru je ukončena otevřením dveří vozidla nebo přepravním kontrolorem.
3. Kontrola platnosti elektronického jízdního dokladu (Tapu) probíhá automaticky na základě přiložení identifikátoru cestujícího ke kontrolnímu zařízení přepravního kontrolora. Současně má přepravní kontrolor k dispozici i výčet tapů, které dané identifikátory ve vozidle provedly pro případné řešení problémů s odbavením.
4. Možné výsledky vyhodnocení stavu identifikátoru cestujícího po přiložení ke kontrolnímu zařízení:
  - a) **PLATNÝ TAP** na kontrolovaném linkospoji; na displeji kontrolního zařízení je zobrazený zelenou barvou a indikován akustickou signalizací = cestující má platný jízdní doklad,
  - b) **NEPLATNÝ TAP** na kontrolovaném linkospoji; na displeji kontrolního zařízení je zobrazený červenou barvou a indikován akustickou signalizací = cestující nemá platný jízdní doklad, přepravní kontrolor postupuje podle Smluvních přepravních podmínek,
  - c) **ŽÁDNÝ TAP** na kontrolovaném linkospoji; na displeji kontrolního zařízení je informace zobrazena ikonou - „vykřičníkem“ = cestující nemá platný jízdní doklad, přepravní kontrolor postupuje podle Smluvních přepravních podmínek.

5. Po dobu blokace terminálů/validátorů se cestující identifikátorem na daném linkospoji neobaví. Náhled obrazovky terminálů/validátorů při jejich blokaci přepravním kontrolorem.

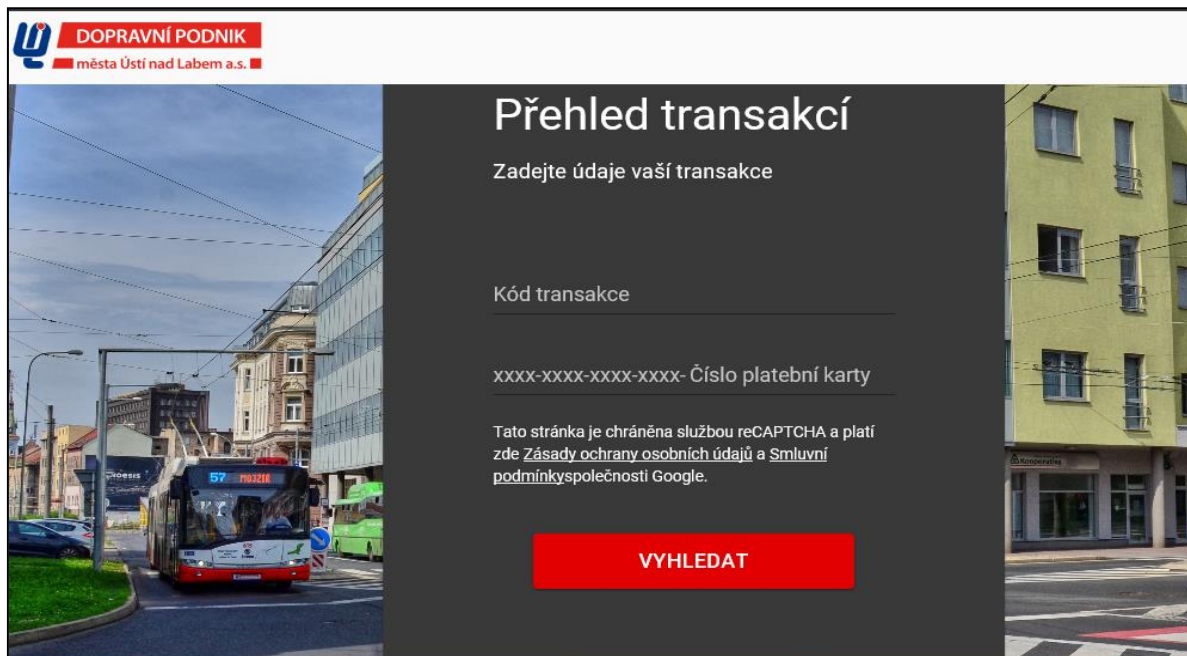


## 6. TISK DAŇOVÉHO DOKLADU, PODÁNÍ REKLAMACE

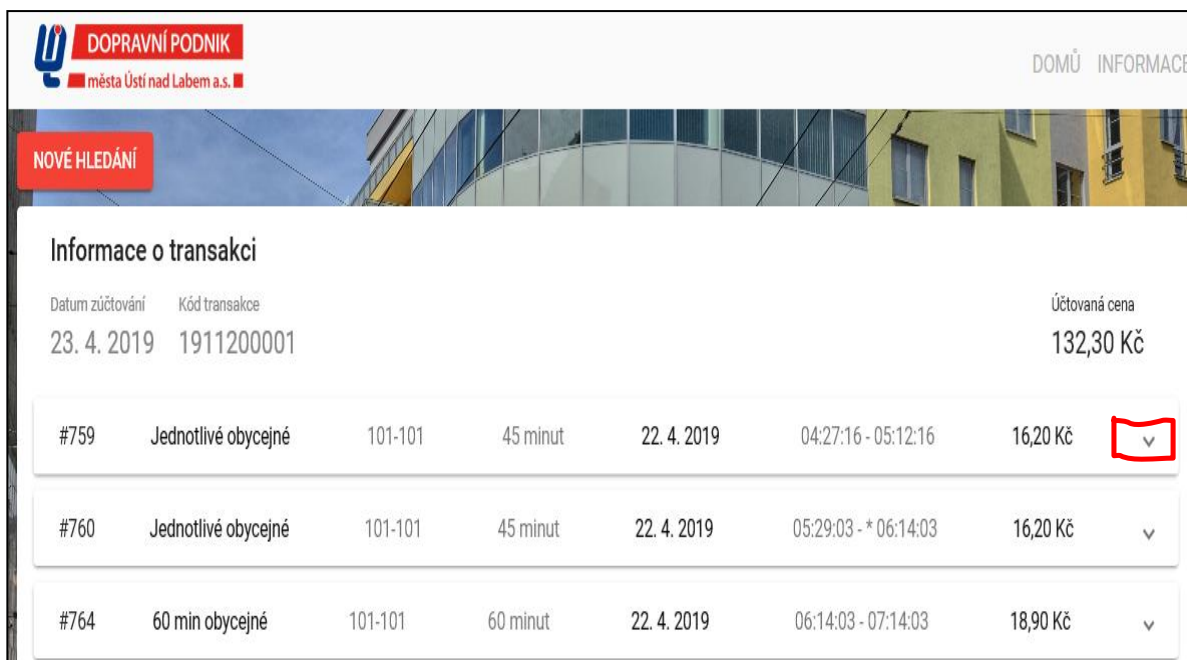
1. Pro tisk daňového dokladu, kontrolu výpočtu ceny jízdného tarifním jádrem na základě provedených transakcí v rámci systému CHECK IN/CHECK OUT nebo pro podání reklamace na výši vypočteného a zaplaceného jízdného, musí mít cestující k dispozici jedinečný kód transakce a poslední 4 čísla identifikátoru, ze kterého byl elektronický jízdní doklad zakoupený.
2. Jedinečný kód transakce nalezne cestující v elektronickém bankovníctví nebo na výpisu z účtu u odečtené částky za zaplacené elektronické jízdní doklady.
3. Adresa pro přihlášení do webového rozhraní: <https://eshop-bpk.dpmul.cz>:
4. Náhled obrazovky pro přihlášení do webového rozhraní:



5. Přihlašovací obrazovka do webového rozhraní:



6. Po zadání jedinečného kódu transakce, posledních 4 čísel identifikátoru a volby „VYHLEDAT,“ se cestujícímu zobrazí přehled zaplacených elektronických jízdenek pro jednotlivou jízdu na základě transakcí provedených v režimu CHECK IN/CHECK OUT za daný den.



7. Poklepem na šipku vedle ceny za elektronickou jízdenku se zobrazí jednotlivé transakce v režimu CHECK IN/CHECK OUT, ze kterých byla vypočtena konečná cena jízdenky. V tomto dialogu má cestující možnost vytisknout daňový doklad nebo podat reklamaci.

8. Pro podání reklamace vypočtené ceny elektronické jízdenky cestující zvolí možnost „Reklamovat“.

#764	60 min obyčejné	101-101	60 minut	22. 4. 2019	06:14:03 - 07:14:03	18,90 Kč
22. 4. 2019	15	101-101		05:29:03	Mírové náměstí → *	06:41:12 Habrovice
22. 4. 2019	54	101-101		07:05:46	Dukelských hrdinů →	07:06:10 Všebořice

\* Dopočítaná

[REKLAMOVAT](#) [DOKLAD](#)

9. Po zobrazení formuláře pro podání reklamace cestující zadá svoji e-mailovou adresu.

**Reklamace**

Číslo jízdenky: **764**  
 Účtovaná cena: 18,90 Kč  
 Datum transakce: 4/22/19 6:14:03 AM

Zadejte prosím Vaše údaje  
 Pro možnost řešení reklamačního požadavku Vám na e-mail zašleme ověřovací údaje.

E-mail  
 Vyplňte prosím e-mail

Souhlasím s obchodními podmínkami

[ZAVŘÍT](#) [POKRAČOVAT](#)

10. Na zadaný e-mail obdrží cestující verifikační kód, který vloží do formuláře pro podání reklamace a zvolí možnost „POKRAČOVAT“.

**Reklamace**

Číslo jízdenky: **764**  
 Účtovaná cena: 18,90 Kč  
 Datum transakce: 4/22/19 6:14:03 AM

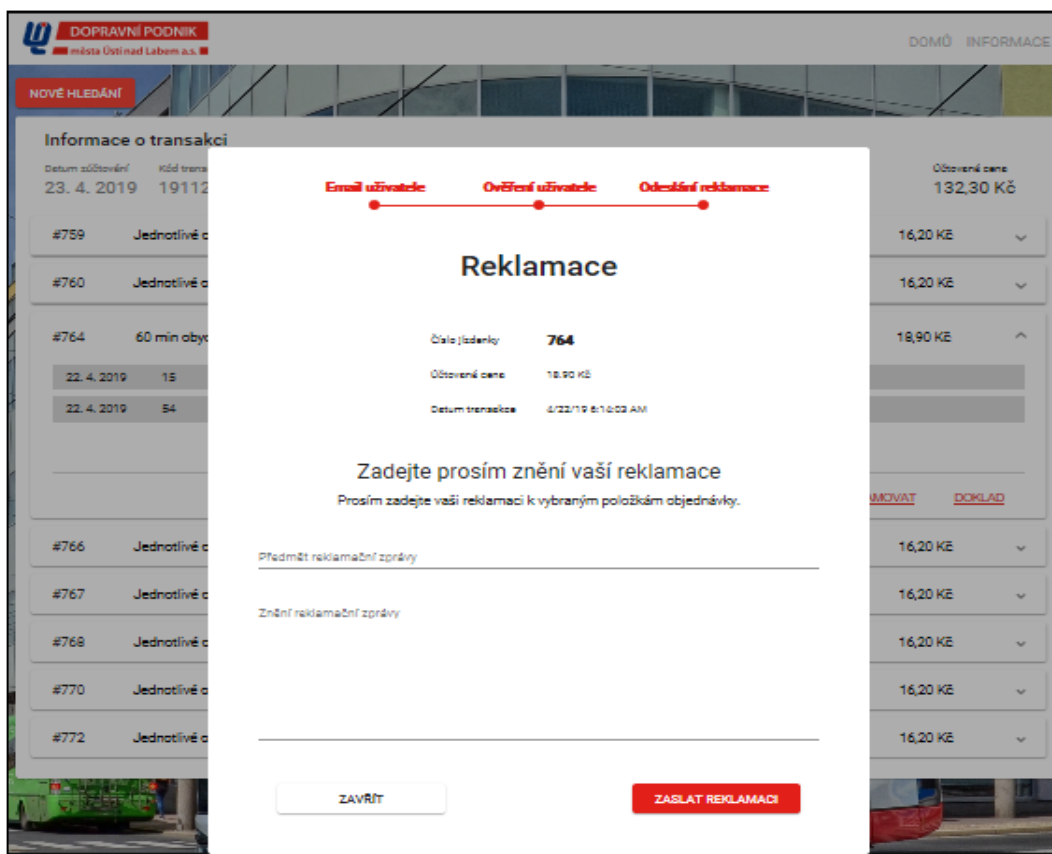
Zadejte prosím ověřovací kód  
 Zaslali jsme Vám na e-mail ověřovací kód, prosím vyplňte jej pro pokračování reklamace

Ověřovací kód  
 367429

Bad code.

[ZAVŘÍT](#) [POKRAČOVAT](#)

11. V dalším kroku má cestující možnost doplnit předmět reklamace a vysvětlující text.



12. Prostřednictvím formuláře, ke kterému se cestující dostane proklikem z konkrétní reklamované jízdenky se přehledy transakcí (details o reklamované jízdence) přenesou do tohoto formuláře.

13. Vyplněný reklamační formulář potvrzením volby „ZASLAT REKLAMACI“ se odešle na e-mail [info@dpmul.cz](mailto:info@dpmul.cz) a kopie zákazníkovi na kontaktní mail jako potvrzení o přijetí reklamace. U elektronické jízdenky, kde již byla podána reklamace, nelze opakovaně podat reklamaci. Tlačítko pro podání reklamace je neaktivní.

14. Popis vyřízení reklamace:

- **“Probíhá”** – nastaveno automaticky při odeslání reklamačního formuláře cestujícím,
- **“Zamítnuto”** – pověřeným zaměstnancem DPmÚL je zákazníkovi odeslán notifikační email o zamítnutí reklamace spolu s odůvodněním o jejím zamítnutí,
- **“Předáno k proplacení”** – pověřeným zaměstnancem DPmÚL při uznání reklamace je vydán pokyn bance k částečnému nebo úplnému vrácení finančních prostředků za elektronickou jízdenku.

15. V případě podání reklamace přes webové rozhraní u identifikátoru, kterým byla emulovaná platební karta, si musí cestující zjistit poslední 4 číslice tokenu, které má k dispozici na pokladním dokladu z jiného obchodu, kde použil pro platbu emulovanou platební kartu nebo u své banky. Pokud cestující zaplatí emulovanou platební kartou, platba se mu zobrazí pod jiným číslem karty. Takto to funguje u všech plateb mobilním telefonem – číslo tokenu a číslo karty se nikdy neshodují.

16. Nemá-li cestující přístup na webové rozhraní, může podat reklamaci osobně na přepážce zákaznického centra. Pro podání reklamace musí cestující ke čtečce přiložit ten identifikátor,

ze kterého na základě provedených transakcí CHECK IN/CHECK OUT byla vypočtena cena elektronické jízdenky, kterou cestující chce reklamovat. Vyřízení reklamace cestující obdrží na e-mail.

17. Při podání reklamace na přepážce Zákaznického centra je cestující povinen uvést jedinečný kód transakce a e-mail nebo předložit identifikátor. Dále musí uvést své jméno a příjmení. Požaduje-li zaslat informaci o způsobu vyřízení reklamace písemně, musí při podání reklamace uvést kontaktní adresu.
18. Po podání reklamace na přepážce cestující obdrží písemné potvrzení o jejím převzetí, na kterém je uvedené číslo reklamace. Po předložení tohoto potvrzení na přepážce obdrží cestující výsledek reklamace. Reklamaci lze také podat na předtištěném formuláři, který je cestujícímu k dispozici na přepážce Zákaznického centra.
19. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se DPmUL s uživatelem nedohodne na delší lhůtě.
20. Běh lhůty pro vyřízení reklamace je pozastavený v případě, že DPmUL neobdržel veškeré podklady potřebné pro její vyřízení. DPmUL je povinen si vyžádat doplnění podkladů od cestujícího bez zbytečného odkladu poté, co se o této skutečnosti dozví. Lhůta pro vyřízení reklamace je od vyžádání podkladů pozastavena až do jejich dodání.
21. Další podmínky pro reklamace jsou stanoveny reklamačním řádem DPmUL, který je cestujícím k dispozici na přepážkách Zákaznického centra, Revoluční 26, 401 11 Ústí nad Labem nebo na internetové stránce [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz).

## **7. INFORMAČNÍ SLUŽBY**

1. Informační služby poskytuje DPmUL cestujícím a široké veřejnosti nejen prostřednictvím webu, ale i prostřednictvím následujících informačních kanálů:
  - a) „infolinka“ je informační služba poskytovaná prostřednictvím bezplatné telefonické linky, 800 100 613, která je provozována v pracovní dny od 6:00 do 18:00 hodin,
  - b) „přepážky“ jsou osobním kontaktním místem nacházejícím se na Zákaznickém centru v Revoluční 26, 401 11 Ústí nad Labem,
  - c) na internetových stránkách [www.dpmul.cz](http://www.dpmul.cz).

## **8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Tyto podmínky jsou uveřejněny mimo verzi v českém jazyce i v dalších jazykových mutacích (anglický jazyk, německý jazyk). Nastane-li rozpor mezi jednotlivými jazykovými mutacemi, má výkladovou přednost aktuálně účinná verze v českém jazyce.
2. Podmínky a veškerá další dokumentace související s elektronickým odbavovacím systémem jsou zveřejněny na webu.
3. Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 01. 06. 2019. Provozovatel si vyhrazuje právo podmínky změnit nebo doplnit číslovanými dodatky.