



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. 7/2020

Výtisk číslo:

Datum vydání: 1. 7. 2020

Vypracoval: Milan Hrudka
vedoucí střediska přepravní kontrola,
tarif a odbavovací systémy
a vedoucí střediska zákaznické
a informační centrum

Kontroloval: Ing. Vratislav Blažek
specialista pro právní
a kontrolní činnost

JUDr. Pavel Mareček
advokát

Schválil: Bc. Martin Prachař
předseda představenstva

Ing. Libor Turek, Ph.D.
výkonný ředitel společnosti

**OBSAH**

1.	PREAMBULE	3
2.	ZÁKLADNÍ POJMY	3
3.	VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ.....	5
4.	VZNIK A PLNĚNÍ PŘEPRAVNÍ SMLOUVY	6
5.	VZTAHY MEZI DPMÚL A CESTUJÍCÍM	7
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.....	12
6.	JÍZDNÍ DOKLADY A JEJICH PLATNOST	12
7.	PLACENÍ JÍZDNÉHO, JÍZDNÍ DOKLADY A JEJICH PRODEJ	16
7.1.	Předtištěná papírová jízdenka a jízdenka z jízdenkového automatu pro jednotlivou jízdu DPMÚL s vyznačeným tiskovým polem pro označení.....	16
7.2.	Samoobslužný bezhotovostní nákup tištěné papírové jízdenky pro jednotlivou jízdu a jednodenní síťové jízdenky vytištěné terminálem u řidiče vozidla MHD na termocitlivý papír	17
7.3.	Bezhotovostní prodej relační jízdenky pro jednotlivou jízdu ze zóny do zóny v rámci DÚK v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD.....	18
7.4.	Odbavení identifikátorem v režimu Check in/Check out	18
7.5.	Elektronické časové jízdenky ve formě elektronického záznamu k BPK.....	20
7.6.	Bezkontaktní čipové karty DÚK	21
7.7.	Mobilní jízdenky (SMS jízdenka, Mobilní datová jízdenka) a Mobilní datová časová jízdenka	22
7.8.	Ostatní ustanovení k placení jízdného, jízdním dokladům a jejich platnost.....	24
8.	ZPŮSOB PROKAZOVÁNÍ NÁROKU NA ZLEVNĚNÉ NEBO ZVÝHODNĚNÉ JÍZDNÉ.....	26
9.	NEPLATNÉ JÍZDNÍ DOKLADY	27
10.	PŘEPRAVNÍ KONTROLA	30
11.	ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ.....	34
11.1.	Zpracování osobních údajů pro účely vymáhání pohledávek z přepravní kontroly	34
11.2.	Zpracování osobních údajů – částečně integrovaná mobilní jízdenka (SMS jízdenka, mobilní datová jízdenka).....	34
11.3.	Zpracování osobních údajů – částečně integrovaná mobilní datová časová jízdenka	35
11.4.	Zpracování osobních údajů držitelů papírových časových jízdenek nepřenosných	36
11.5.	Zpracování osobních údajů pro účely podání podnětu, pochvaly nebo reklamace jízdného a služeb souvisejících s provozem městské hromadné dopravy.....	36
11.6.	Pořizování zvukových záznamů.....	38
11.7.	Zpracování osobních údajů v eShop EOS DPMÚL	38
11.8.	Zpracování osobních údajů v dopravní aplikaci na Zákaznickém centru DPMÚL.....	39
11.9.	Obecná ustanovení k ochraně osobních údajů	40
12.	PŘEPRAVA OSOB S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE.....	41



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

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“) 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 podmínkách Dopravy Ústeckého kraje (dále jen „SPP DÚK“).
5. **SPP DPmÚL** jsou Smluvní přepravní podmínky platné pro přepravu na autobusových 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 zónově 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 a integrované papírové jízdní doklady 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, v platném znění.
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 zákazník Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s., který využívá jeho služby a služeb jiných dopravců.
12. **Jízdné** je cena za přepravu osoby (cestujícího).
13. **Přepravné** je cena za přepravu zavazadla nebo psa přepravovaného bez schránky.
14. **Jízdním dokladem** se rozumí dokument dle Tarifu DÚK osvědčující zaplacení jízdného, přepravného nebo zakládající právo na bezplatnou přepravu. Druhy jízdních dokladů jsou definované v čl. VI. těchto podmínek.
15. **Jízda** je vymezena nástupem cestujícího do vozidla MHD a jeho výstupem z téhož vozidla v jiném bodě linky.
16. **Územní platnost jízdního dokladu** je dána názvem výchozí a cílové zóny (pokud je jízdní doklad omezen zónově) nebo seznamem povolených nadzón, které může cestující pro svou cestu použít. Je-li jízdní doklad označený textem „Síťová jízdenka“, platí pro všechny zóny DÚK (dále jen „zónová platnost“). U předtištěných jízdenek pro jednotlivou jízdu vydaných DPmÚL je prostorová platnost vyznačena čísly zón uvedených na jízdence.

17. **Cestou** se rozumí použití vozidel dopravců 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.
18. **PAD** je zkratka pro příměstskou autobusovou dopravu s označením linek 401 až 999.
19. **Označovač** je přístroj, který označuje předtištěnou papírovou jízdenku pro jednotlivou jízdu s vyznačeným tiskovým polem. Je obsluhován cestujícím. Označovač je umístěn na madlech u dveří vozidla MHD.
20. **Označením jízdenky** se rozumí vytisknutí údajů označovačem na tiskové pole předtištěné papírové jízdenky.
21. **Schrána** je zcela uzavřená, snadno přenosná klec, koš nebo jiný vhodný přepravní box s nepropustným dnem určený pro přepravu živých zvířat nebo psů.
22. **Mobilní telefon** je elektronické zařízení vybavené SIM kartou, které umožňuje uskutečňovat telefonní hovory, zasílat textové zprávy a poskytovat další služby dle technického vybavení.
23. **Mobilní jízdenka** je částečně integrovaný jízdní doklad umožňující cestujícím v rámci časové a zónové platnosti využít ke svým cestám kombinaci spojů všech vybraných Dopravců DÚK v zóně 101, mimo linek železničních dopravců (dále též „SMS jízdenka“ nebo „Mobilní datová jízdenka“).
24. **Mobilní datová časová jízdenka** je částečně integrovaný jízdní doklad umožňující cestujícím v rámci časové a zónové platnosti využít ke svým cestám kombinaci spojů všech vybraných Dopravců DÚK v zóně 101, mimo linek železničních dopravců.
25. **Jízdenka pro jednotlivou jízdu** je integrovaný papírový jízdní doklad vydaný DPmÚL ve formě předtištěné papírové jízdenky nebo papírové jízdenky vytištěné na termocitlivém papíru, umožňující cestujícím v rámci časové a prostorové platnosti využít ke svým cestám kombinaci spojů všech Dopravců DÚK.
26. **Papírová časová jízdenka nepřenositelná** je integrovaný papírový jízdní doklad umožňující cestujícím v rámci časové a prostorové platnosti využít ke svým cestám kombinaci spojů všech Dopravců DÚK. Jízdenka je složená z personifikovaného průkazu DPmÚL a časového kupónu, které musí mít shodný číselný kód.
27. **BPK** je bezkontaktní platební karta Mastercard nebo VISA využívající bezkontaktní EMV technologii vydaná bankami či jinými držiteli licence opravňující k vydávání platebních nástrojů ve formě plastové karty.
28. **Emulovaná platební karta** je bezkontaktní platební karta nahraná v mobilním zařízení.
29. **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.
30. **Sticker** je bezkontaktní platební karta ve formě nálepky, kterou si držitel může umístit na jím zvolený nosič.
31. **Identifikátor** zahrnuje všechny platební prostředky ve formě bezkontaktní platební karty (BPK, emulovaná platební karta, předplacená platební karta, sticker).
32. **BČK DÚK** je zkratka pro bezkontaktní čipovou kartu Dopravy Ústeckého kraje.
33. **EP BČK DÚK** je zkratka pro elektronickou peněženku bezkontaktní čipové karty Dopravy Ústeckého kraje.
34. **eShop EOS DPmÚL** je webová aplikace sloužící k založení účtu a registraci cestujícího včetně BPK, k nákupu elektronické časové jízdenky, ke kontrole transakcí v režimu Check in/Check out a k podání reklamace na transakci nebo na vypočtenou cenu jízdenky.
35. **eShop EOS účet** je internetový uživatelský účet zřízený cestujícím v aplikaci eShop EOS DPmÚL.
36. **Podřízený účet** je internetový účet zřízený v 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.
37. **Ceník** je „Ceník poplatků“ vydaný jako příloha Obchodních podmínek.
38. **ČJ** je zkratka pro elektronickou časovou jízdenku.
39. **Check in** znamená přiložení (přihlášení) identifikátoru cestujícím k čtečce terminálu/validátoru při každém nástupu do vozidla MHD.
40. **Check out** znamená přiložení (odhlášení) identifikátoru cestujícím k čtečce terminálu/validátoru při každém výstupu z vozidla MHD.

41. **Linkospoj** je jeden spoj linky městské hromadné dopravy z výchozí zastávky do konečné zastávky dané linky.
42. **TAP** je každý Check in/Check out provedený identifikátorem.
43. **Elektronická jízdenka pro jednotlivou jízdu** je vypočítána 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.
44. **Terminál** je multifunkční zařízení umístěné ve vozidlech MHD u prvních dveří v prostoru u řidiče vozidla, 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 elektronické časové jízdenky zakoupené k BPK,
 - d) samoobslužný bezhotovostní nákup jízdenky pro jednotlivou jízdu nebo jednodenní síťové jízdenky DÚK a její vytištění na termocitlivý papír,
 - e) vytištění papírové jízdenky zakoupené bezhotovostní platbou v prodeji u řidiče vozidla ze zóny do zóny v rámci DÚK na termocitlivý papír,
 - f) odbavení BČK DÚK na elektronickou časovou jízdenku,
 - g) elektronickou kontrolu 2 D kódu.
45. **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 elektronické časové jízdenky přiřazené k BPK.
46. **Perimetr zastávky** je definován jako prostor v těsné blízkosti zastávky.
47. **Obchodní podmínky** jsou Všeobecné obchodní podmínky užívání bezkontaktní platební karty na linkách provozovaných Dopravním podnikem města Ústí nad Labem a.s.
48. **2D kód** je kontrolní kód, který umožňuje strojové odbavení jízdního dokladu pomocí optické čtečky. 2D kód je součástí mobilní datové časové jízdenky a může být součástí i ostatních jízdních dokladů.
49. **Dopravní aplikace** představuje systém softwarových, hardwarových, personálních a dalších hmotných a nehmotných prostředků zajišťujících cestujícím přístup k přepravním službám poskytovaným 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.
50. **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.
51. **Bezhotovostním nákupem** jízdního dokladu na terminálu se rozumí platba pomocí EP BČK DÚK nebo platba realizovaná identifikátorem.
52. **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).
53. **Prostorová platnost** znamená platnost jízdního dokladu v zónách (nadzónách) na jízdním dokladu vyznačených.

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 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,
- v provozních hodinách na Zákaznickém centru DPmÚL se sídlem v Revoluční 26, Ústí nad Labem nebo na bezplatné infolince 800 100 613 (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, v platném znění. 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 Přepraveního 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 Přepravení řád a SPP DPmÚL a zaplatit cenu za přepravu podle Tarifu DÚK.
3. K plnění přepravní smlouvy také dochází, jestliže:
 - a) cestující využije svého práva k přepravě tím, že nastoupí do vozidla MHD s již platným jízdním dokladem,
 - b) DPmÚL umožní cestujícímu nastoupení do vozidla MHD bez jízdního dokladu a jízdné cestující zaplatí bezodkladně po nástupu do vozidla:
 - zakoupením předtištěné papírové jízdenky v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD s přírážkou,
 - odbavením identifikátoru v režimu Check in/Check out, na elektronické jízdné pro jednotlivou jízdu,
 - samoobslužným bezhotovostním nákupem papírové jízdenky pro jednotlivou jízdu nebo jednodenní síťové jízdenky na terminálu,
 - bezhotovostním nákupem relační jízdenky pro jednotlivou jízdu u řidiče vozidla MHD ze zóny do zóny v rámci DÚK,
 - c) cestující nastoupí do vozidla s předtištěnou papírovou jízdenkou pro jednotlivou jízdu a tuto si bezodkladně po nástupu označí před zahájením první jízdy v nejbližším označovači.
4. Při plnění přepravní smlouvy více dopravci odpovídá každý dopravce 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.
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 doprovod kočárku 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 možný pouze druhými a dalšími dveřmi. Řidič 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 spoje na jízdním řádu, u kterého je vyznačené písmeno „N“ červeně

barvy. Výjimku z nástupu předními dveřmi má doprovod kočárku 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 spojů označených písmenem „N“ možný pouze druhými a dalšími dveřmi. Řidič 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 zaměřené na dodržování přepravně 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 mobilní aplikaci schválené DPmÚL,
 - ve smluvních zařízeních místní obchodní sítě,
- e) znovuzastavení každého třetího vozidla MHD v úrovni označení zastávky, stojí-li v zastávce současně více vozidel; znovuzastavení každého vozidla MHD v úrovni označení 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.

5.2. Základní povinnosti cestujících

1. Seznámit se před uzavřením přepravní smlouvy s Přepravním řádem, platnými SPP DPmÚL a Tarifem DÚK.
2. Seznámit se s SPP DÚK, pokud v rámci své cesty využije také linek jiného dopravce DÚK.

3. Mít při přepravě platný jízdní doklad pro svoji osobu. Přepravuje-li zavazadlo nebo živé zvíře, 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.
4. Při odbavení ve vozidle MHD identifikátorem v režimu Check in/Check out, při samobslužném bezhotovostním nákupu jízdenky na terminálu nebo při nákupu jízdenky ze zóny do zóny v rámci DÚK u řidiče vozidla postupovat v souladu s Obchodními podmínkami a SPP DPmÚL.
5. Mít identifikátor při přepravě 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).
6. Při přepravě na elektronickou časovou jízdenku ve formě elektronického záznamu k BPK nebo zapsanou na personifikované BČK DÚK prokázat na výzvu pověřené osoby DPmÚL, svou totožnost Osobním identifikačním dokladem.
7. Neoznačenou předtištěnou papírovou jízdenku pro jednotlivou jízdu si bezodkladně po nástupu do vozidla MHD označit způsobem a za podmínek uvedených v SPP DPmÚL.
8. 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.
9. Při nákupu zlevněné nebo zvýhodněné předtištěné papírové jízdenky 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.
10. Při převzetí papírového jízdního dokladu zakoupeného na přepážce Zákaznického centra, v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu nebo v doplňkovém prodeji relační jízdenky ze zóny do zóny u řidiče vozidla 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.
11. Po zakoupení jízdního dokladu si jízdní nebo příjmový doklad převzít.
12. Přesvědčit se o řádném a správném označení předtištěné papírové jízdenky pro jednotlivou jízdu označovačem.
13. 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.
14. 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.
15. Dodržovat povinnosti stanovené Tarifem DÚK a SPP DPmÚL pro nákup, použití a kontrolu mobilní jízdenky (SMS jízdenka, mobilní datová jízdenka) a mobilní datové časové jízdenky.
16. Poskytnout pověřené osobě při přepravní kontrole veškerou součinnost k ověření platnosti předloženého jízdního dokladu nebo transakcí provedených identifikátorem v režimu Check in/Check out.
17. Při odpojení trolejbusu MHD od elektrického napájení z důvodu technické závady nebo jiné události (např. dopravní nehoda) na pokyn pověřené osoby nebo po zaznění zvukového upozornění ve vozidle MHD provést opakovaně identifikátorem transakci v režimu Check in na daném linkospoji.



18. 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.
19. Při nákupu jízdního dokladu mít na zřetel, že případné zpoždění linek MHD se u papírových jízdních dokladů a mobilních jízdenek nezohledňuje.
20. Dbát pokynů a příkazů pověřené osoby, které směřují k zajištění bezpečnosti a plynulosti dopravy, jeho bezpečnosti nebo bezpečnosti ostatních cestujících.
21. Při přepravě dítěte mladšího 6 let, je-li přepravováno na sedačce vozidla MHD, zajistit, aby dítě nestálo nebo klečelo na sedačce a po celou dobu přepravy vykonávat nad jeho bezpečnou přepravou dohled.
22. Umožnit pověřené osobě kontrolu platnosti jízdního dokladu kdykoliv během přepravy nebo v okamžiku vystupování z vozidla MHD.
23. Při zajíždění vozidla MHD do zastávky nebo výjezdu z této zastávky, za jízdy i 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.
24. 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.
25. 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 řidičem včas spatřen.
26. Včas do vozidla MHD nastoupit. V perimetru výstupní zastávky se připravit k výstupu do prostoru dveří vozidla MHD. Umožňuje-li to jeho obsazenost, využít pro výstup z vozidla MHD pouze druhé a další dveře.
27. 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.
28. Ukončit nástup a výstup do vozidla MHD, zazní-li zvuková výstraha (výzva) k ukončení nástupu a výstupu a opustit prostor dveří (dveře se začnou otevírat nebo zavírat).
29. 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.
30. 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 a dává zvednutím paže najevo svůj úmysl nastoupit. 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.
31. Obsadit maximálně jedno místo k sezení.
32. Na požádání osoby přepravující dětský kočárek s dítětem nebo osoby na vozíku pro invalidy uvolnit prostor vyhrazený pro tuto přepravu.
33. Přepravuje-li se osoba na vozíku pro invalidy, připoutat se, pokud je prostor určený pro přepravu takové osoby vybavený bezpečnostním pásem.
34. 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.
35. Neznečišťovat oděv jiného cestujícího nebo vozidlo MHD, jakož i prostory a zařízení pro cestující svým oděvem nebo svým jednáním nebo jednáním spolucestujícího dítěte.

36. U linek se zavedeným nástupem pouze předními dveřmi nastoupit do vozidla MHD prvními dveřmi a bez vyzvání:
- předložit řidiči označenou předtištěnou papírovou jízdenku pro jednotlivou jízdu (neoznačenou jízdenku si bezodkladně označit v nejbližším označovači za podmínek uvedených v SPP DPmÚL) nebo
 - přiložit identifikátor k čtečce terminálu a odbavit se v režimu Check in nebo
 - přiložit BPK s elektronickou časovou jízdenkou ve formě elektronického záznamu k této kartě ke čtečce terminálu nebo
 - přiložit BČK DÚK, na které je zapsaná elektronická časová jízdenka, ke čtečce terminálu nebo
 - předložit mobilní telefon s aktivním displejem a se zobrazeným textem platné mobilní jízdenky a na žádost řidiče vozidla MHD nahlásit kontrolní kód této jízdenky nebo
 - přiložit mobilní telefon s mobilní datovou jízdenkou nebo mobilní datovou časovou jízdenkou a zobrazeným 2D kódem ke čtečce tohoto kódu na terminálu; není-li jízdenka načtena, předložit detail jízdenky (včetně zobrazené fotografie u časové jízdenky) řidiči vozidla nebo
 - přiložit papírovou jízdenku s 2D kódem ke čtečce 2D kódu na terminálu.
37. Přepravovat zvíře pouze řádně zajištěné (přepavní schrána, s náhubkem, na vodítku na krátko atd.), pokud dále není stanoveno jinak.
38. Jakoukoliv škodlivou událost vzniklou při přepravě neprodleně po jejím vzniku nahlásit pověřené osobě za podmínek stanovených v SPP DPmÚL.
39. Použít bezpečnostní a dorozumívací zařízení umístěná ve vozidle MHD pouze v těchto případech:
- jde-li o bezprostřední ohrožení života nebo zdraví,
 - před výstupem osoby s dětským kočárkem, osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, osoby na vozíku pro invalidy nebo cestujícího s jízdním kolem,
 - jedná-li se o výstup v zastávce „Na znamení“,
 - 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:

- Nemá zakoupený jízdní doklad před nástupu do vozidla MHD, přestože mu dopravce umožnil jeho koupi před nástupem do vozidla MHD, nebo si tento jízdní doklad nezakoupí bezodkladně po nástupu do vozidla MHD v případě, kdy je takový postup umožněn SPP DPmÚL.
- Nemůže se prokázat platným jízdním dokladem, odmítne zaplatit jízdné a přírážku k jízdnému na místě.
- Do vozidla MHD na lince se zavedeným nástupem pouze předními dveřmi nastoupí druhými nebo dalšími dveřmi, pokud nástup cestujícímu těmito dveřmi neumožňují SPP DPmÚL.
- Nastupuje do vozidla MHD nebo z něj vystupuje, pokud je dávana výstražná zvuková nebo světelná signalizace při zavírání dveří.
- Nastupuje do vozidla MHD prohlášeného pověřenou osobou za obsazené. Toto ustanovení se vztahuje i na vyhrazená místa určená pro přepravu dětského kočárku nebo osoby na vozíku pro invalidy.
- Mluví za jízdy na osobu řídící vozidlo MHD.

7. Odemyká nebo zamyká klíčem nebo jiným předmětem, který není součástí vozidla, dveře nebo deaktivuje systém blokování dveří proti jejich otevření.
8. Bezdůvodně se opírá o dveře vozidla MHD nebo svým jednáním brání jejich otevření či zavření.
9. Vyhazuje za jízdy nebo stání v zastávce z vozidla MHD předměty nebo je nechává vyčnívat z vozidla.
10. 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.
11. Uvádí bezdůvodně v činnost bezpečnostní nebo signalizační zařízení ve vozidle MHD.
12. Stojí (vztahuje se i na přepravované děti), klečí nebo leží na sedadlech, odkládá zavazadla nebo zvířata na sedadla.
13. Zdržuje se bezdůvodně v prostoru vyhrazeném pro řidiče nebo v prostoru u předních dveří, který znemožňuje řidiči bezpečný výhled z vozidla MHD do pravé strany.
14. Bezdůvodně brání ostatním cestujícím použít odbavovací a provozní zařízení vozidla MHD.
15. Kouří ve vozidle MHD, a to včetně všech druhů elektronických cigaret a zařízení založených na bázi zahřívaného tabáku.
16. Chová se hlučně, reprodukuje hlučně hudbu nebo zpěv nebo používá hlasitě audiovizuální či mobilní techniku nebo obtěžuje ostatní cestující jiným nevhodným chováním nebo zápachem.
17. Znečišťuje ostatní cestující nebo vozidlo MHD, jakož i prostory a zařízení pro cestující svým oděvem, nebo svým jednáním, přepravovaným zavazadlem či zvířetem.
18. Poškozuje vozidlo MHD, jakož i prostory a zařízení pro cestující.
19. Přepravuje ve vozidle MHD psa bez náhubku a bez upoutání na vodítku, pokud dále není stanoveno jinak.
20. Přepravuje ve vozidle MHD psa bez náhubku, který je přepravován v přepravní tašce nebo kabele k tomu určené, ze které mu kouká hlava.
21. Umožňuje pohyb ve vozidle MHD zvířatům, které není povoleno dle SPP DPmÚL přepravovat mimo uzavřenou přepravní schránku.
22. Zavěšuje se na záchytná madla nebo přídržné tyče ve vozidle MHD.
23. Přepravuje od dosažení věku 10 let ve vozidle MHD batoh nebo jiné zavazadlo na zádech.
24. Vzal s sebou do vozidla MHD věc, kterou není povoleno přepravovat nebo která nesmí být obsahem zavazadla.
25. Konzumuje ve vozidle MHD potraviny a nápoje, které mohou být zdrojem znečištění oděvu a povrchu kůže těla ostatních cestujících nebo zařízení vozidla MHD.
26. Bez předchozího písemného souhlasu DPmÚL v prostorách určených pro cestující provozuje podomní prodej, reklamní, podnikatelskou či jinou výtěžnou činnost nebo zde odkládá, vylepuje nebo umísťuje tiskoviny jakéhokoliv druhu.
27. 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.).
28. Přepravuje se s kolečkovými bruslemi či lyžařskými botami na nohou.
29. Vzbuzuje objektivně dojem o celkové své zanedbanosti.
30. Využívá vozidlo MHD k přespání nebo k jiným účelům, pro které nejsou určena.
31. Svým protiprávním jednáním zavinil zdržení vozidla MHD.

32. Nepoužívá ochranné prostředky dýchacích cest, je-li tak stanoveno na základě rozhodnutí orgánů ochrany veřejného zdraví nebo vlády České republiky.

5.4. Další ustanovení

1. DPmÚL jako provozovatel dráhy podle zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, v platném znění 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 přírážka 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 Tarifu 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:
 - elektronická časová jízdenka obyčejná zakoupená 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, mobilní datová jízdenka) a mobilní datová časová jízdenka,
 - personifikovaná BČK DÚK,
 - průkaz ZTP a ZTP/P.

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 vytištěny na kartě. V případě mobilní jízdenky (SMS jízdenka, mobilní datová jízdenka) je jízdenka vázána k telefonnímu číslu držitele, ze kterého byla objednána. U mobilní datové časové jízdenky jsou osobní identifikační údaje a fotografie uloženy v el. 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.
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 uvedené 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) předtištěná papírová jízdenka pro jednotlivou jízdu a jednodenní jízdenka, která platí v rámci prostorové a časové platnosti vyznačené na jízdence od data a času označení v označovači umístěném ve vozidlech MHD,
 - b) papírová jízdenka pro jednotlivou jízdu zakoupená v samoobslužném bezhotovostním prodeji a vytištěná terminálem na termocitlivém papíru ve vozidle MHD, která platí v rámci prostorové a časové platnosti od data a času jejího zakoupení do data a času vyznačených na jízdence,
 - c) jednodenní síťová jízdenka DÚK vytištěná na termocitlivém papíru, která platí v rámci prostorové a časové platnosti od data a času jejího zakoupení do 04:00 hodin následujícího dne,
 - d) elektronická časová jízdenka pro jednotlivou jízdu vypočítaná 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) papírová časová jízdenka nepřenosná složená z personifikovaného průkazu DPmÚL a časového kupónu, které jsou svázané shodným identifikačním číslem,
 - f) papírová jízdenka pro jednotlivou jízdu a přenosná papírová časová jízdenka DÚK,
 - g) elektronická časová jízdenka ve formě elektronického záznamu k BPK,
 - h) elektronická časová jízdenka zapsaná na anonymní nebo personifikované BČK DÚK,
 - i) mobilní jízdenka pro jednotlivou jízdu zakoupená mobilním telefonem u operátora působícího na území České republiky (SMS jízdenka, mobilní datová jízdenka),
 - j) mobilní datová časová jízdenka zakoupená mobilním telefonem,
 - k) doklad, jehož držitel má podle jiného právního předpisu ¹⁾ ²⁾, Tarifu DÚK nebo SPP DPmÚL v rámci jeho prostorové a časové platnosti právo na přepravu.
10. Další ustanovení k jízdním dokladům:
 - a) mobilní jízdenky (SMS jízdenka, mobilní datová jízdenka) a mobilní datová časová jízdenka 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 k nákupu jízdenky nebo BPK bez připojené elektronické časové jízdenky, nejsou jízdním dokladem,
 - d) BČK DÚK bez zapsané elektronické časové jízdenky není jízdním dokladem.

¹⁾ § 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.

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

11. Prodej papírových časových jízdenek nepřenositelných DPmÚL zlevněných a zvýhodněných bude postupně ukončen dle stanoveného harmonogramu, nejpozději však k 30. 11. 2020. Harmonogram postupného ukončení prodeje bude zveřejněn na stránkách www.dpmul.cz a na Zákaznickém centru DPmÚL.
12. Mobilní telefon s emulovanou platební kartou lze použít výhradně pro odbavení v režimu Check in/Check out a pro nákup jízdenky v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu nebo jízdenky v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla v souladu s Obchodními podmínkami. Nákup elektronické časové jízdenky ve formě elektronického záznamu není povolený.
13. Identifikátor k odbavení v režimu Check in/Check out a elektronickou časovou jízdenku ve formě elektronického záznamu k BPK lze použít výhradně na linkách provozovaných DPmÚL.
14. Na přenosné jízdní doklady se nevztahuje možnost snížení přírážky k jízdnému, v případě jejich dodatečném předložení v doplatkové pokladně DPmÚL.
15. Vzory platných předtištěných papírových jízdních dokladů DPmÚL jsou zveřejněné ve vozidlech MHD a na stránkách www.dpmul.cz.
 - a) Předtištěná papírová jízdenka pro jednotlivou jízdu DPmÚL obsahuje tyto údaje:
 - evidenční číslo včetně kontrolního čísla a sérii 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,
 - druh jízdního (obyčejné, zlevněné, zvýhodněné),
 - 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) Papírová jízdenka pro jednotlivou jízdu a jednodenní síťová jízdenka vytištěná terminálem na termocitlivém papíru obsahuje tyto údaje:
 - název, adresa, IČO, DIČ DPmÚL, který vydal jízdní doklad,
 - datum a čas prodeje jízdního dokladu,
 - číslo zařízení, ze kterého byl jízdní doklad prodán,
 - číslo linky,
 - evidenční číslo vozidla MHD,
 - číslo služby,
 - číslo zastávky, kde byl jízdní doklad prodán,
 - evidenční číslo jízdenky,
 - text „Jízdní doklad DÚK“,
 - cenu v Kč včetně sazby DPH,
 - cenu v Kč bez sazby DPH,
 - vypočtenou DPH,
 - druh jízdního (obyčejné, zlevněné, zvýhodněné),
 - prostorovou platnost jízdního dokladu (platnost Z_DO, nadzóny),
 - datum a čas, do kdy jízdní doklad platí,
 - 2D kód (od data vyhlášení na www.dpmul.cz),
 - údaje o provedené transakci EP BČK DÚK nebo o provedené transakci identifikátorem.

- c) mobilní jízdenka (SMS jízdenka a mobilní datová jízdenka) pro jednotlivou jízdu obsahuje tyto údaje:
- Hash kód,
 - text: „Jízdní doklad DÚK“,
 - šestimístný číselný kód,
 - kontrolní kód pro řidiče,
 - název DPmÚL, který vydal jízdní doklad,
 - druh jízdného (obyčejné, zlevněné atd.),
 - cenu jízdného včetně DPH,
 - datum platnosti a čas platnosti,
 - prostorovou platnost jízdních dokladů,
 - mobilní datová jízdenka také 2D kód,
 - omezení platnosti pro linky železničních dopravců.
- d) mobilní datová časová jízdenka obsahuje tyto údaje:
- název DPmÚL, který vydal jízdní doklad,
 - text: „Jízdní doklad DÚK“,
 - Hash kód,
 - 2D kód,
 - druh časové jízdenky,
 - platnost jízdenky OD_DO (datum a čas),
 - telefonní číslo,
 - jméno a příjmení cestujícího,
 - fotografie cestujícího,
 - cenu včetně DPH,
 - aktuální datum a čas,
 - prostorovou platnost jízdního dokladu,
 - omezení platnosti pro linky železničních dopravců.
- e) Papírová časová jízdenka nepřenosná DPmÚL obsahuje tyto údaje:
- průkaz DPmÚL
 - název DPmÚL, který průkaz vydal,
 - jméno a příjmení, titul držitele,
 - datum narození držitele,
 - fotografii držitele,
 - datum, do kdy je průkaz platný,
 - číselný kód,
 - čárový kód, který obsahuje číselný kód.
 - časový kupón
 - název DPmÚL, který vydal časový kupón,
 - text: „Jízdní doklad DÚK“,
 - datum platnosti OD_DO,
 - prostorovou platnost jízdního dokladu,
 - název tarifu,
 - cena v Kč včetně DPH,
 - druh jízdného (obyčejné, zlevněné, zvýhodněné atd.),
 - číselný kód, který musí být shodný s číslem průkazu DPmÚL,
 - číslo pokladny, datum a čas prodeje kupónu,
 - evidenční číslo kupónu,
 - rozměr 50 x 76 mm,
 - u jednozónového kupónu - číslo 1,
 - u vícezónových kupónů je vytištěná číslice 2 a v pravé horní části je samolepící přelepka (kolečko o průměru 12 mm) červené barvy s římským číslem II. bílé barvy; u časových kupónů zakoupených v jízdenkových automatech DPmÚL je na lící straně vytištěna pouze číslice 2,

- o u zaměstnaneckých kupónů jedno a více zónových na lící straně v pravém horním rohu samolepící přelepka (kolečko o průměru 12 mm) stříbrné kolečko s logem DPmÚL černé barvy,
 - časový kupón s platností na 180 dní může být rozdělený na 2 díly nebo a na 365 dní na 4 díly – jednotlivé díly obsahují všechny náležitosti časového kupónu vyjma ceny a jednotlivé díly jsou očíslované pořadovým číslem 1 až 4 dle datumové platnosti jednotlivých dílů.
16. Jízdní doklad zakoupený v samoobslužném bezhotovostním prodeji nebo v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD a vytištěný na terminálu, papírové jízdní doklady přenosné a příjmový nebo výdajový doklad vydaný na Zákaznickém centru DPmÚL je vytištěný na termocitlivém papíru s ochrannými prvky. Cestující je povinen chránit tyto doklady před jejich poškozením, zejména před sluncem, vodou, teplotou nad 40 °C, měkkčným PVC, uhlovým a samopropisovacím papírem, organickými rozpouštědly, změkčovadly, lepidly apod. Pro potřeby archivace je cestující povinen opsat si číslo jízdního dokladu („Jízd.“) nebo si pořídit jeho kopii.

7. PLACENÍ JÍZDNÉHO, JÍZDNÍ DOKLADY A JEJICH PRODEJ

7.1. Předtištěná papírová jízdenka a jízdenka z jízdenkového automatu pro jednotlivou jízdu DPmÚL s vyznačeným tiskovým polem pro označení

1. Jízdenku lze zakoupit:
 - a) hotovostní platbou nebo bezhotovostní platbou identifikátorem nebo EP BČK DÚK na Zákaznickém centru DPmÚL, mimo jízdenky s přírážkou určené k prodeji u řidiče vozidla MHD a jízdenky na sezónní turistické linky,
 - b) hotovostní platbou ve všech jízdenkových automatech, bezhotovostní platbou identifikátorem ve vybraných jízdenkových automatech, mimo jízdenky s přírážkou určené k prodeji u řidiče vozidla MHD a jízdenky na sezónní turistické linky.
 - c) hotovostní platbou vybraného druhu s přírážkou v prodeji u řidiče vozidla MHD.
2. Jízdenka pro jednotlivou jízdu platí v rámci prostorové a časové platnosti vyznačených na jízdence od okamžiku jejího označení v označovači umístěném ve vozidle MHD při zahájení první cesty.
3. Jízdenku je cestující povinen si připravit před nástupem do vozidla MHD tak, aby si ji mohl bezodkladně po nástupu označit v nejbližším označovači. Jízdenka se do označovače vkládá ve směru šipky lícem (šipkou) nahoru tak, aby vytištěné údaje byly ve vyznačeném tiskovém poli jízdenky. Vytištěné údaje na správně označené jízdence jsou nepravidelně zabarvené červenou a modrou barvou.
4. Jízdenka se při přestupu se již **neoznačuje**.
5. Na linkách ostatních dopravců DÚK lze použít pouze řádně označenou a platnou jízdenku.
6. Čas potřebný k bezodkladnému označení jízdenky nezahrnuje dobu, kterou cestující potřebuje k tomu, aby zaujal místo k sezení, vyhledal nepřipravenou jízdenku, manipuloval se zavazadly, anebo vykonával jinou činnost, jež nesouvisí s bezodkladným označením jízdenky.
7. Cestující je povinen po označení jízdenky provést kontrolu správnosti vytištěných údajů.
8. DPmÚL není povinen provádět šetření, případně zajišťovat odbornou analýzu vytištěných údajů u jízdenky, jež vykazuje známky opakovaného označení nebo je označena mimo tiskové pole, které nelze pouhým pohledem specifikovat.
9. Za manipulaci s jízdenkou a za její správně označení je zodpovědný cestující.

10. Zjistí-li cestující, že si jízdenku označil mimo místo k tomu určené (tiskové pole), je povinen si ji opakovaně označit tak, aby další označení bylo v tiskovém poli. Oba údaje vyznačené na jízdence musí být shodné, mimo údaje o času, u kterého je povolena tolerance ± 1 minuta.
11. V případě sporu o platnost jízdenky 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 jízdenky další nejbližší označovač, dovoluje-li mu to obsazenost vozidla MHD nebo si zakoupit jiný jízdní doklad.
13. V prodeji u řidiče vozidla MHD lze zakoupit 2 druhy jízdenek s přírůžkou dle ceníku Tarifu DÚK. Cestující je povinen za účelem nákupu jízdenky použít pro nástup do vozidla MHD výhradně první dveře a bezodkladně po nástupu si zakoupit požadovaný druh jízdenky. Výše přírůžky:
 - jízdenka pro jednotlivou jízdu obyčejná s časovou platností 60 minut 3 Kč,
 - jízdenka pro jednotlivou jízdu zlevněná s časovou platností 60 minut 5 Kč,
 - jízdenka pro jednotlivou jízdu zvýhodněná s časovou platností 90 minut 11 Kč.
- 13.1. Řidič je oprávněn jednomu cestujícímu prodat max. 2 ks jízdenek. Zakoupenou jízdenku je cestující povinen si bezodkladně označit v nejbližším označovači.
- 13.2. Řidič nemá povinnost přijímat jinou finanční hotovost, než která odpovídá ceně prodané jízdenky.
- 13.3. Prodej jízdenek je povolený pouze v zastávkách. Cestující je povinen, v zájmu urychlení jeho odbavení i odbavení ostatních cestujících, si připravit peněžní obnos v hodnotě zakupované jízdenky ještě před nástupem do vozidla MHD.

7.2. Samoobslužný bezhotovostní nákup tištěné papírové jízdenky pro jednotlivou jízdu a jednodenní síťové jízdenky vytištěné terminálem u řidiče vozidla MHD na termocitlivý papír

1. Cestující má možnost si v samoobslužném bezhotovostním prodeji zakoupit identifikátorem nebo EP BČK DÚK na terminálu u řidiče vozidla MHD jízdenku pro jednotlivou jízdu nebo vybrané druhy jednodenních síťových jízdenek DÚK.
2. Nákup jízdenky je určen především pro cestujícího, který:
 - a) nemá jízdní doklad určený pro zamýšlenou přepravu,
 - b) má elektronickou časovou jízdenku ve formě elektronického záznamu k 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 elektronickou časovou jízdenku ve formě elektronického záznamu k BPK nebo ve formě elektronického zápisu na BČK DÚK platnou pouze pro zónu 101 a cestuje ze zóny 101 do některé ze zón 121/122 nebo 171,
 - d) má elektronickou časovou jízdenku ve formě elektronického zápisu na BČK DÚK a potřebuje zakoupit jízdní doklad pro spolucestujícího nebo zaplatit přepravné za zavazadlo nebo psa,
 - e) má elektronickou časovou jízdenku ve formě elektronického záznamu k 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. Jízdenka je vytištěna na termocitlivý papír. Jízdenka platí v rámci její prostorové platnosti dle Tarifu DÚK od data a času jejího zakoupení do data a času vyznačeného na jízdence. Jednodenní jízdenka platí od data a od času jejího zakoupení do 04:00 hodin následujícího dne. Jízdenka se po zakoupení již neoznačuje.
4. Cena za zakoupenou jízdenku 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 jízdenky odečtena z elektronické peněženky.



5. Nesouhlasí-li údaje uvedené na jízdence s požadovanými údaji, je cestující oprávněn jízdenku odmítnout. Reklamací jízdenky je nutné uplatnit u řidiče vozidla MHD do 3 minut po vydání jízdenky. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Řidič provede stornování jízdenky a doklad o stornování jízdenky je povinen v jednom vyhotovení předat cestujícímu. Doklad o provedení storna jízdenky není jízdním dokladem.
6. Je-li EP BČK DÚK v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD zakoupeno více jízdenek po sobě jdoucích, lze stornovat pouze poslední zakoupenou jízdenku.
7. Další podmínky nákupu jízdenky na terminálu je stanovený v Obchodních podmínkách.

7.3. Bezhotovostní prodej relační jízdenky pro jednotlivou jízdu ze zóny do zóny v rámci DÚK v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD

1. Cestující má možnost si zakoupit relační jízdenku pro jednotlivou jízdu ze zóny do zóny 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 jízdenky,
 - c) druh požadovaného jízdného (obyčejné, zlevněné); v případě zlevněného jízdného bez vyzvání předložit 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 jízdenky a provést bezhotovostní platbu.
2. Po zaplacení jízdenky terminál vytiskne cestujícímu jízdenku na termocitlivém papíru. Vytištěná jízdenka platí v prostorové a časové platnosti dle Tarifu DÚK od data a času jejího zakoupení do data a času vyznačeného na jízdence.
3. Cestující se při převzetí jízdenky přesvědčí, zda mu byla vydána podle jeho požadavků. Nesouhlasí-li údaje uvedené na jízdence s požadovanými údaji, je cestující oprávněn jízdenku odmítnout. Reklamací jízdenky je nutné uplatnit u řidiče MHD vozidla do 3 minut po vydání jízdenky. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Řidič provede stornování jízdenky a doklad o stornování jízdenky je povinen v jednom vyhotovení předat cestujícímu. Doklad o provedení storna jízdenky není jízdním dokladem. Zaplacená částka za stornovanou jízdenku 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 byla stornovaná jízdenka zakoupena.
4. Je-li EP BČK DÚK v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD zakoupeno více jízdenek po sobě jdoucích, lze stornovat pouze poslední zakoupenou jízdenku.
5. Cena za zakoupenou jízdenku 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 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 elektronické jízdenky pro jednotlivou jízdu.
2. Cestující, který se odbavuje identifikátorem na jednotlivé jízdné v režimu Check in/Check out je povinen 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 „Zatržitkem“ a textem „Nástup“ zelené barvy doplněným akustickým signálem.

3. Při výstupu z vozidla MHD je cestující povinen v perimetru zastávky, kde bude vystupovat, přiložit identifikátor ke čtečce terminálu/validátoru a provést odbavení Check out. O úspěšném odbavení je cestující informován na displeji terminálu/validátoru „Zatržitkem“ a textem „Výstup“ žluté barvy 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 na jednotlivé jízdné obyčejné 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 až po registraci svých osobních údajů a identifikátoru v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického centra DPmÚL. **Pokud se cestující odbaví identifikátorem v režimu Check in/Check out bez registrace svých osobních údajů a identifikátoru, je odbavený a tarifní jádro vypočítá cenu elektronické jízdenky pro jednotlivou jízdu obyčejné, tj. žádná sleva na jízdném není poskytnuta.**
7. Přiložením identifikátoru cestujícím ke čtečce terminálu/validátoru v režimu Check in/Check out na konkrétním linkospoji je zaznamenán TAP do tarifního jádra odbavovacího systému. 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 elektronické jízdenky 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 nepřipravený 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 a popisem důvodu jeho neodbavení a červeným křížkem na terminálu/validátoru.
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 platnou transakci (jízdenku) 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 ukončena, pro účely výpočtu ceny jízdného tarifním jádrem, v konečné zastávce linkospoje, kde byl proveden Check in. Rozhodující pro platnost jízdního dokladu je platnost TAPu při přepravní kontrole, nikoliv dopočítaná transakce.
14. Uplyne-li mezi fyzickým nebo maximálním (vypočteným) Check out v zóně 101 čas 60 minut, vypočítá tarifní jádro novou elektronickou jízdenku. Pro cestu mezi zónou 121 Chlumecko a 122 Přestanov je tento čas 45 minut.
15. Platnost jednotlivého 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.

16. Ke čtečce terminálu/validátoru pro odbavení v režimu Check in/Check out lze přikládat pouze jeden identifikátor. Při případném přiložení pouzdra nebo peněženky s více identifikátory může nastat stav, kdy cestující nebude odbavený vůbec, anebo může být systémem odbavený v režimu Check in/Check out při nástupu a výstupu z vozidla MHD pokaždé z jiného identifikátoru. Výsledkem bude zaplacení jízdného za použití více identifikátorů.
17. Cestující musí mít identifikátor při přepravě uložený tak, aby nemohlo dojít k jejich 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).
18. Není-li identifikátor cestujícího odbavený v režimu Check in/Check out, je cestující povinen si opatřit jízdní doklad jiným způsobem, např. zakoupením jízdenky v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD, v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu, mobilní jízdenky (SMS jízdenka, mobilní datová jízdenka), protože řidič vozidla MHD ani pověřená osoba nemůže při kontrole 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.**
19. DPmÚL je oprávněn zablokovat identifikátor pro elektronické odbavení ve vozidlech MHD v případě zjištění jeho zneužití, blokaci může provést i sám cestující, má-li zřízený účet v eShop EOS přímo ve svém účtu nebo na přepážce Zákaznického centra DPmÚL. Stejným způsobem lze identifikátor i odblokovat. Veškeré ostatní blokace není DPmÚL schopen žádným způsobem ovlivnit.
20. Na vypočtenou cenu elektronické jízdenky má cestující možnost podat reklamaci dle podmínek uvedených v Reklamačním řádu a Obchodních podmínkách.
21. Při sporu o časovou platnost transakce Check in/Check out je rozhodující čas uvedený na terminálu/validátoru linkospoje vozidla MHD, kde cestující provedl tuto transakci.
22. Použitím identifikátoru k odbavení ve vozidle MHD vyjadřuje cestující souhlas s Obchodními podmínkami a podmínkami uvedenými v SPP DPmÚL.
23. Kontrolu údajů o provedeném TAPu na daném linkospoji má cestující si možnost ověřit na terminálu/validátoru po volbě tlačítka „Info o kartě“.
24. Další podmínky jsou stanovené v Obchodních podmínkách.

7.5. Elektronické časové jízdenky ve formě elektronického záznamu k BPK

1. Časová jízdenka opravňuje cestujícího k neomezenému počtu jízd linkami DPmÚL v zakoupené prostorové a časové platnosti jízdenky.
2. Časovou jízdenku ve formě elektronického záznamu k BPK má cestující možnost si zakoupit v eShop EOS nebo na Zákaznickém centru DPmÚL. Podmínkou k nákupu jízdenky 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 elektronické časové jízdenky. Má-li cestující elektronickou časovou jízdenku přiřazenou k 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. Časovou jízdenku s 30 denním a delším obdobím platnosti lze zakoupit pouze jednu, další lze zakoupit nejdříve 15 dní před uplynutím platnosti předcházející časové jízdenky. Časovou jízdenku s platností na 7 dní lze zakoupit max. dvě po sobě jdoucí.
5. Začátek platnosti časové jízdenky si cestující stanovuje sám. Datum začátku platnosti lze posunout od data jejího nákupu maximálně o 30 dní dopředu a nelze jej stanovit se zpětnou platností oproti datu jejího nákupu.

6. Časová jízdenka zakoupená v den začátku její platnosti je platná až po uplynutí 60 minut od času jejího zakoupení. U vozidel s nástupem všemi dveřmi může cestující nastoupit do vozidla MHD ještě před uplynutím tohoto času, při přepravní kontrole je povinen k BPK předložit příjmový doklad o zaplacení jízdenky. Číslo na předložené BPK a na příjmovém dokladu se musí shodovat.
7. Časová jízdenka platí do 24:00 hodin posledního dne platnosti.
8. Informace o platnosti časové jízdenky je cestujícím k dispozici na terminálu/validátoru po volbě možnosti „Info o kartě“ a po přiložení BPK ke čtečce terminálu/validátoru.
9. Cestující, který má založený účet v eShop EOS a zakoupil si časovou jízdenku přes tento účet, má informace k dispozici na svém účtu.
10. Použitím identifikátoru v dopravě vyjadřuje cestující souhlas s Obchodními podmínkami a podmínkami uvedenými v SPP DPmÚL.
11. **Příjmový doklad** je potvrzení o uskutečněné platbě za časovou jízdenku přiřazenou v BPK. Příjmový doklad o zaplacení není jízdním dokladem. Jako jízdenka slouží elektronický zápis k BPK v eShop EOS nebo dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického centra DPmÚL.
12. Nákup časové jízdenky 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. Nákup časové jízdenky na přepážce Zákaznického centra DPmÚL je podmíněn předložením BPK, ke které má být časová jízdenka přiřazena.
13. Další podmínky pro výdej a použití časové jízdenky jsou stanovené v Tarifu DÚK, SPP DPmÚL a Obchodních podmínkách.

7.6. Bezkontaktní čipové karty DÚK

1. Na linkách DPmÚL lze k odbavení použít anonymní nebo personifikovanou bezkontaktní čipovou kartu DÚK jako nosič elektronické časové jízdenky nebo elektronických peněz.
2. U vozidel MHD se zavedeným nástupem pouze předními dveřmi cestující, který má na BČK DÚK zapsanou elektronickou časovou jízdenku, je povinen bezodkladně po nástupu do vozidla MHD ji přiložit ke čtečce terminálu a provést odbavení.
3. Pokud je elektronická časová jízdenka neplatná, je povinen si 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 jízdenku pro jednotlivou jízdu dle prostorové a časové platnosti pro zóny 101/121/122 a 171 nebo jízdenku určenou pro přepravu zavazadla nebo psa. Jízdenka je vytištěna na termocitlivém papíru a platí od data a času zakoupení do data a času uvedeného na jízdence.
5. U řidiče vozidla MHD lze zakoupit EP BČK DÚK relační jízdenku pro jednotlivou jízdu ze zóny do zóny v rámci DÚK, které nejsou obsluhované linkami DPmÚL. Cestující je povinen:
 - a) nahlásit řidiči vozidla MHD název své cílové zastávky nebo číslo zóny; výchozí zastávkou je ta, kde dochází k prodeji jízdenky,
 - b) druh požadovaného jízdného (obyčejné, zlevněné); v případě zlevněného jízdného bez vyzvání předložit doklady dle podmínek Tarifu DÚK prokazující nárok na toto jízdné,
 - c) přiložit EP BČK DÚK ke čtečce terminálu po zobrazení pokynu k zaplacení jízdenky a provést bezhotovostní platbu.
6. Po zaplacení jízdenky terminál vytiskne cestujícím jízdenku na termocitlivém papíru. Vytištěná jízdenka platí ve vyznačené prostorové a časové platnosti dle Tarifu DÚK od data a času jejího zakoupení do data a času vyznačeného na jízdence.
7. Cestující se při převzetí jízdenky přesvědčí, zda mu byla vydána podle jeho požadavků. Nesouhlasí-li údaje uvedené na jízdence s požadovanými údaji, je cestující oprávněn jízdenku odmítnout. Reklamací jízdenky je nutné uplatnit u řidiče vozidla MHD do 3 minut po vydání jízdenky. Na pozdější

- reklamace nebude brán zřetel. Řidič provede stornování jízdenky a doklad o stornování jízdenky je povinen v jednom vyhotovení předat cestujícímu. Doklad o provedení storna jízdenky není jízdním dokladem. Finanční částka za stornovanou jízdenku bude zapsána cestujícímu zpět do elektronické peněženky, a proto je povinen po zobrazení textu na obrazovce terminálu „Přiložte kartu pro storno“ přiložit ke čtečce terminálu BČK DÚK, ze které byla stornovaná jízdenka zakoupena.
8. Je-li EP BČK DÚK v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD zakoupeno více jízdenek po sobě jdoucích, lze stornovat pouze poslední zakoupenou jízdenku.
 9. Jako jízdenka slouží elektronický zápis na BČK DÚK. Není-li BČK DÚK čtečkou terminálu ve vozidle MHD nebo kontrolním zařízením pověřené osoby načtena, lze existenci platné jízdenky doložit předložením BČK DÚK a příjmovým dokladem. Logické číslo BČK DÚK musí být na obou dokladech shodné.
 10. V případě zjištění nefunkčnosti BČK DÚK při odbavení ve vozidle MHD se postupuje následovně:
 - a) má-li cestující příjmový (papírový) doklad o zakoupení jízdního dokladu na bázi BČK DÚK s platnou časovou a prostorovou platností, která je na dokladu o zaplacení vyznačena, je mu tento doklad spolu s BČK DÚK uznán jako jízdní doklad; příjmový doklad bude pověřenou osobou označen textem „odbavení bez BČK“ a datem odbavení; takto označený příjmový doklad bude opravňovat k přepravě po dobu 3 pracovních dnů,
 - b) v ostatních případech se musí odbavit jízdenkou pro jednotlivou jízdu,
 - c) cestující je povinen bezodkladně řešit reklamaci funkčnosti BČK DÚK na předprodeji vydavatele BČK DÚK,
 - d) při zjištění opakované jízdy na nefunkční BČK DÚK nebude odbavení umožněno a cestující bude považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu.
 11. V případě reklamace BČK DÚK s platnou elektronickou časovou jízdenkou má cestující možnost využít tuto jízdenku nahranou na reklamované BČK DÚK i po dobu řešení reklamace, a to použitím tzv. náhradního dokladu. Náhradní doklad se skládá z Protokolu o reklamaci BČK DÚK a příjmového dokladu o zaplacení platné elektronické časové jízdenky na reklamované BČK DÚK. Pokud cestující doklad o zaplacení (papírový doklad) kuponu nahraného na reklamované BČK DÚK nemá, může u Dopravce získat opis. Za vyhotovení opisu je účtován manipulační poplatek ve výši 20 Kč. Logické číslo karty uvedené na příjmovém dokladu musí být shodné s číslem na Protokolu o reklamaci.
 12. Platnost náhradního dokladu je omezena buď uplynutím časové platnosti elektronické jízdenky nebo lhůtou pro vyřízení reklamace BČK DÚK (tato lhůta je vyznačena na protokolu).
 13. BČK DÚK nelze na linkách DPmÚL použít k odbavení v režimu Check in/Check out.
 14. Informace o platnosti elektronické časové jízdenky zapsané na BČK DÚK je cestujícímu k dispozici na terminálu po volbě možnosti „Info o kartě“.
 15. Další podmínky pro vydávání a užívání BČK DÚK jsou stanovené v SPP DÚK.

7.7. Mobilní jízdenky (SMS jízdenka, Mobilní datová jízdenka) a Mobilní datová časová jízdenka

1. Mobilní jízdenka a mobilní datová časová jízdenka je částečně integrovaný jízdní doklad.
2. Cestující výběrem a nákupem mobilní jízdenky pro jednotlivou jízdu, jednodenní mobilní jízdenky nebo mobilní datové časové jízdenky 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 povinen umožnit pověřené osobě řádnou a reálnou kontrolu platnosti mobilní jízdenky nebo mobilní datové časové jízdenky tím, že na její výzvu předloží mobilní telefon s aktivním displejem a zobrazenou jízdenkou nebo zobrazeným 2D kódem. U linek MHD s nástupem předními dveřmi předkládá cestující ke kontrole řidiči vozidla MHD SMS jízdenku s aktivním displejem a na požádání sděluje kontrolní kód. V případě mobilní datové jízdenky nebo mobilní datové časové jízdenky s 2D kódem přikládá displej mobilního telefonu ke čtečce těchto kódů na terminálu u řidiče vozidla nebo ke čtečce kontrolního zařízení.

4. Nelze-li mobilní datovou jízdenku s 2D kódem na čtečce terminálu nebo kontrolního zařízení načíst, je cestující povinen řidiči vozidla MHD nebo pověřené osobě předložit aktivní displej mobilního telefonu se zobrazeným detailem jízdenky a na žádost nahlásit kontrolní kódy jízdenky nebo telefonní číslo. U mobilní datové časové jízdenky je cestující povinen navíc zobrazit detail jízdenky včetně fotografie. Jízdenka se aktivuje potvrzením tlačítka „více“ a zadáním bezpečnostního PIN kódu cestujícího.
5. Čas určený k bezodkladnému předložení mobilní jízdenky nebo mobilní datové časové jízdenky ke kontrole nezahrnuje dobu, kterou cestující potřebuje k zprovoznění mobilního telefonu, ukončení telefonního hovoru nebo jiné činnosti, jež nesouvisí s jejich bezodkladným předložením ke kontrole.
6. V případě mobilní datové jízdenky nebo mobilní datové časové jízdenky je cestující povinen pověřené osobě DPmÚL předložit mobilní telefon se zobrazeným 2D kódem pro jeho načtení kontrolním zařízením. Nelze-li 2D kód do kontrolního zařízení načíst, je cestující povinen zobrazit detaily jízdenky včetně fotografie, pokud ji jízdenka obsahuje a sdělit telefonní číslo mobilního telefonu, ze kterého byla jízdenka zakoupená.
7. Mobilní datová časová jízdenka je nepřenositelná a platí v rozsahu dat platnosti na ní uvedených pouze 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. V případě uvedení nepravdivých údajů, nebo pokud fotografie nesplňuje stanovené požadavky, je jízdenka pověřenou osobou označena za neplatnou.
8. Do statistik a přehledů mobilních jízdenek a mobilních datových časových jízdenek se zapisují pouze tyto údaje: číslo jízdenky a výsledek kontroly – platná/neplatná/nenalezena.
9. Pro nákup mobilní jízdenky ve formě textové zprávy (SMS jízdenka) musí mít cestující aktivovanou službu Premium SMS u svého mobilního operátora. V případě mobilní jízdenky je cestující povinen řidiči vozidla MHD nebo jiné pověřené osobě DPmÚL 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 pověřené osobě předložit k nahlédnutí.
10. Cestující, který nemá při přepravní kontrole aktivní mobilní telefon, nahlásí pověřené osobě nesprávné telefonní číslo, neumožní pověřené osobě provést kontrolu platnosti mobilní jízdenky nebo mobilní datové časové jízdenky na místě kontroly, je považován za cestujícího bez platného jízdního dokladu.
11. Cestující je oprávněn nastoupit do vozidla MHD pouze s již přijatou a platnou SMS jízdenkou nebo zakoupenou mobilní datovou jízdenkou. Orientační čas pro doručení a platnost objednané mobilní jízdenky ve formě textové zprávy (SMS jízdenka) jsou max. 2 minuty.
12. Mobilní datová jízdenka je platná až po uplynutí 30 sekund od jejího zakoupení, mobilní datová časová jízdenka je platná za 15 minut od času zakoupení.
13. Při smazání mobilní jízdenky může cestující získat duplikát za podmínek stanovených v Tarifu DÚK.
14. V případě ztráty nebo odcizení mobilního telefonu, ve kterém je uložena platná mobilní datová časová jízdenka, je v zájmu cestujícího kontaktovat Helpdesk používané mobilní aplikace a zablokovat účet cestujícího v dané aplikaci. Následně je možné převést mobilní datovou časovou jízdenku do jiného zařízení.
15. Neobdrží-li cestující na mobilní telefon, ze kterého byl požadavek na nákup mobilní jízdenky ve formě textové zprávy (SMS jízdenka) odeslán, objednanou mobilní jízdenku, 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 jízdenku má právo podat reklamaci na stránkách www.smsjizdenky.cz nebo u DPmÚL za podmínek uvedených v Reklamačním řádu. V případě oprávněné reklamacie bude částka za nedoručenou SMS jízdenku vrácena cestujícímu zpět poskytovatelem služby.

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

1. Požaduje-li cestující zasílat upozornění na blížící se konec platnosti papírové časové jízdenky nepřenosné, je DPmÚL tak oprávněn učinit po vydání písemného souhlasu cestujícího se zpracováním jeho osobních údajů (adresy elektronické pošty).
2. eShop EOS slouží ke kontrole ceny vypočtené elektronické jízdenky pro jednotlivou jízdu na základě provedených transakcí identifikátorem v režimu Check in/Check out a k případnému podání reklamace na vypočtenou cenu jízdenky. Dále ke kontrole zakoupených papírových jízdenek v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu nebo v doplňkovém prodeji relačních jízdenek ze zóny do zóny u řidiče vozidla MHD nebo k nákupu elektronických časových jízdenek k BPK v rámci prostorové a časové platnosti dle Tarifu DÚK pro území obsluhované linkami DPmÚL. Bližší podmínky jsou stanovené v Obchodních podmínkách.
3. Cestující má možnost si zaevidovat ke svému uživatelskému účtu v eShop EOS některou z nabízených tarifních kategorií cestujících, na základě které mu bude při použití identifikátoru v režimu Check in/Check out vypočítána případná sleva na jednotlivém jízdném tarifní jádrem a pro které si může v době platnosti profilů nakupovat elektronické časové jízdenky. Všechny nabízené tarifní profily mimo profilu „obyčejný 18+“ podléhají autorizaci vložené fotografie a doložení nároku na příslušný profil dle podmínek Tarifu DÚK na Zákaznickém centru DPmÚL. Konkrétní výčet tarifních profilů je uvedený v Obchodních podmínkách.
4. Při registraci osobních údajů a BPK v eShop EOS musí cestující bezchybně uvést nejen číslo BPK, ale také měsíc a rok expirace karty. 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 předkládá při realizaci přepravy, nebude čtečkou terminálu/validátoru vypočtené stejné jedinečné číslo a ve vozidle MHD se tedy při odbavení nezobrazí informace o tom, že k registrované BPK je vázána platná elektronická časová jízdenka a cestující nemá možnost se odbavit ani v režimu Check in/Check out. V takovém případě bude na něj pohlíženo jako na cestujícího bez platného jízdního dokladu s tím, že za podmínek stanovených v SPP DPmÚL má možnost dodatečného doložení platné časové jízdenky v doplatkové pokladně DPmÚL.
5. U elektronických časových jízdenek ve formě elektronického záznamu k BPK cestujícího je informace o blížícím se konci její platnosti zasílána cestujícímu automaticky, pouze pokud si založil svůj účet v eShop EOS.
6. Má-li cestující elektronickou časovou jízdenku přiřazenou k BPK nebo zapsanou na BČK DÚK, je na všech zastávkách podle prostorové platnosti jízdenky přednostně odbavený na tuto časovou jízdenku. Cestuje-li do zastávky, která nespadá do prostorové platnosti elektronické časové jízdenky, je povinen již při nástupu do vozidla MHD mít 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 opět přiložit BPK ke čtečce terminálu a odbavit se Check out.
7. Cestující je povinen s BPK zacházet opatrně, především ji nenosit volně v kapse, chránit ji před ohýbáním, zlomením a poškrábáním a nevystavovat ji ohni ani vysokým teplotám. Dále je povinen nepoužívat běžné čisticí 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 jí používat i k jiným účelům (např. s ní odstraňovat námrazu na skle auta, apod.). Anténa je uvnitř BPK namotaná po jejím obvodu, takže v případě nešetrného zacházení, zlomení, apod. se může poškodit a takovou kartou se již nelze odbavit.

8. **Příjmový doklad** je potvrzení o uskutečněné platbě za jízdní doklad nebo o vkladu elektronických peněz do elektronické peněženky uložené na BČK DÚK. Příjmový doklad o zaplacení není jízdním dokladem.
9. Nefunkčnost samoobslužného jízdenkového automatu nebo nemožnost nákupu jízdního dokladu ve vybraných zařízeních místní obchodní sítě nezakládá právo cestujícímu použít služeb DPmÚL bez zaplacení jízdného.
10. Při převzetí jízdního dokladu je cestující povinen se přesvědčit, zda mu byl vydán podle jeho požadavků. V případě jeho prodeje na Zákaznickém centru DPmÚL je povinen se přesvědčit, zda mu byl při platbě v hotovosti vrácen i správný finanční obnos. 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 jeho prodeje. Na pozdější reklamacie nebude brán zřetel. Za prodej jízdních dokladů ve vybraných zařízeních místní obchodní sítě je zodpovědný provozovatel obchodu.
11. Informace o bezpečném nákupu předtiskuté papírové jízdenky pro jednotlivou jízdu v obchodní síti jsou uvedeny na stránkách www.dpmul.cz.
12. Za nevyužitou nebo částečně nevyužitou papírovou časovou jízdenku nepřenosnou DPmÚL se jízdné vrací za splnění těchto podmínek:
 - a) osobním identifikačním dokladem doložená změna trvalého pobytu (mimo město nebo obec, kam DPmÚL neprovozuje linky MHD),
 - b) doložený nárok na bezplatnou přepravu dokladem dle podmínek uvedených v Tarifu DÚK,
 - c) vznik nároku na zaměstnanecké jízdné,
 - d) dokladem ze zdravotnického zařízení doložená hospitalizace delší, jak 15 dní v léčebném zařízení, LDN, domě seniorů nebo v lázeňském zařízení,
 - e) doložené úmrtí držitele časové jízdenky úmrtním listem.
- 12.1. Zůstatek platnosti časové jízdenky nepřenosné musí být delší než 20 dnů. Den, od kterého je vypočtena alikvotní část vrácené finanční hotovosti cestujícímu, je následující den ode dne, kdy cestující požádal o její výkup.
- 12.2. Se zpětnou platností lze časovou jízdenku vykoupit pouze v případě úmrtí, a to k datu úmrtí držitele jízdenky. V případě uplatnění práva na vrácení jízdného z pozůstalosti, bude peněžní částka vyplacena na základě rozhodnutí v dědickém řízení, a to od data úmrtí. Uplatnění práva na vrácení jízdného z pozůstalosti se promlčuje v promlčecí době tří let ode dne úmrtí držitele časové jízdenky.
- 12.3. Při zpětném výkupu časové jízdenky má cestující nárok na vrácení poměrné části finanční hotovosti, která se matematicky zaokrouhluje na celé koruny (Kč). Z vypočtené poměrné části finanční hotovosti se odečítá manipulační poplatek a vyrovnávací poplatek. Tento vyrovnávací poplatek se vypočítává z porovnání rozdílů mezi cenou časové jízdenky zpětně vykupované a cenou časové jízdenky určené pro stejnou kategorii cestujících s delší platností. Manipulační poplatek a výpočet vyrovnávacího poplatku je stanovený kalkulačním listem DPmÚL, který je cestujícím k dispozici k nahlédnutí na Zákaznickém centru DPmÚL.
- 12.4. DPmÚL může i v jiných případech hodných zřetele rozhodnout o zpětném vykoupení časové jízdenky nepřenosné. Rozhodnutí DPmÚL je konečné.
- 12.5. Nárok na zpětný výkup nevzniká při vyloučení cestujícího z přepravy, odebrání neplatných jízdních dokladů a u zaměstnaneckých jízdenek.
13. Podmínky zpětného výkupu elektronické časové jízdenky přiřazené k BPK jsou stanovené v Obchodních podmínkách.
14. Právo na vrácení jízdného nebo části jízdného za plně nevyužitou nebo jen částečně nevyužitou časovou jízdenku 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.

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
 - prokazuje nárok na slevu z jízdného úředně vydaným platným osobním identifikačním dokladem, který obsahuje fotografii nebo digitální zpracování podoby, jméno a příjmení a datum narození. 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 jízdných dokladů musí být podmínka věku splněna po celou dobu platnosti jízdného dokladu, status studenta se posuzuje k prvnímu dni platnosti jízdného dokladu.
- c) žáci a studenti ve věku od 18 do 26 let
 - nárok 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 jízdných dokladů musí být podmínka věku splněna po celou dobu platnosti jízdného dokladu, status studenta se posuzuje k prvnímu dni platnosti jízdného dokladu.
- d) osoba ve věku od 65 let
 - neregistrovaná osoba v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci na Zákaznickém centru DPmÚL nebo držitel personifikované BČK DÚK prokazuje nárok na zlevněné jízdné úředně vydaným platným osobním identifikačním dokladem, který obsahuje fotografii nebo digitální zpracování podoby, jméno a příjmení a datum narození.
- e) osoba od dosažení věku 70 let v zóně 101
 - v období od 1. 7. do 31. 12. 2020 prokazuje nárok na bezplatnou přepravu úředně vydaným platným osobním identifikačním dokladem, který obsahuje fotografii nebo digitální zpracování podoby, jméno a příjmení a datum narození nebo nárok na bezplatnou přepravu prokazuje držitel BPK registrovaný v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci na Zákaznickém centru DPmÚL, který má k BPK přiřazenou elektronickou časovou jízdenku ve formě elektronického zápisu určenou Tarifem DÚK pro tuto přepravu nebo držitel personifikované BČK DÚK, na které je zapsaná časová jízdenka Tarifem DÚK určená pro tuto přepravu. Nemá-li cestující elektronickou časovou jízdenku určenou pro bezplatnou přepravu k BPK nebo zapsanou na BČK DÚK, je povinen se přepravovat za zlevněné jízdné. S účinností od 1. 1. 2021 lze nárok na bezplatnou přepravu prokázat pouze BPK nebo BČK DÚK s časovou jízdenkou Tarifem DÚK určenou pro tuto přepravu.

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 nebo v dopravní aplikaci na Zákaznickém centru DPmÚL nebo držitel personifikované BČK DÚK prokazuje nárok na zvýhodněné jízdné úředně vydaným platným identifikačním osobním dokladem, který obsahuje fotografii nebo digitální zpracování podoby, jméno a příjmení a datum narození.
- 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, který obsahuje fotografii nebo digitální zpracování podoby, jméno a příjmení a datum narození a potvrzením příslušného pracoviště České správy sociálního zabezpečení

- o přiznání invalidního důchodu III. stupně, přičemž toto potvrzení může být vydané max. na období od 1.7. kalendářního roku, kdy bylo vystavené a do 30. 6. následujícího kalendářního roku. Při nepředložení požadovaného dokladu nárok na slevu zaniká. Cestující, který má registrované své osobní údaje včetně identifikátoru v eShop EOS nebo dopravní aplikaci na Zákaznickém centru DPmÚL postupuje dle Tarifu DÚK a Obchodních podmínek.
- cestující s personifikovanou BČK DÚK prokazuje svůj nárok dle podmínek Tarifu DÚK.
- c) osoba přepravující dítě (děti) do věku 3 let
- neregistrovaný cestující v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci na Zákaznickém centru DPmÚL prokazuje nárok na zvýhodněné jízdné průkazkou zdravotní pojišťovny pojištěnce (dítěte) příslušné zdravotní pojišťovny, rodným listem či cestovním pasem dítěte, které musí současně přepravovat.
 - cestující s papírovou časovou jízdenkou nepřenosnou nebo registrovaný v eShop EOS či v dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického centra DPmÚL, který se přepravuje na elektronickou časovou jízdenkou zakoupenou k identifikátoru, nárok při přepravě není povinen prokazovat a není povinen současně ani přepravovat dítě.
 - registrovaný cestující v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci na přepážce Zákaznického centra DPmÚL který se identifikátorem odbavuje v režimu Check in/Check out prokazuje nárok na zvýhodněné jízdné 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 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.
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 Přepравním řádem, Tarifem DÚK, SPP DPmÚL a Obchodními podmínkami se považuje za neplatný. Neplatný jízdní doklad s výjimkou mobilní jízdenky a mobilní datové časové jízdenky, TAPů provedených identifikátorem cestujícího, elektronickou časovou jízdenku přiřazenou k BPK nebo zapsanou na BČK DÚK, je pověřená osoba DPmÚL oprávněna odebrat. Jízdní doklad je neplatný, jestliže:
- a) je používán bez Tarifem DÚK nebo Obchodními podmínkami vyžadované fotografie nebo fotografie v době kontroly neodpovídá věrně podobě kontrolovaného cestujícího,
 - b) je-li poškozený nebo znečištěný tak, že z něj nejsou patrné údaje potřebné pro kontrolu správnosti jeho použití,
 - c) údaje neodpovídají skutečnosti, byly neoprávněně pozměněny nebo byl vydán na základě nesprávných údajů uvedených cestujícím,
 - d) je použit neoprávněnou osobou,
 - e) nenastala nebo uplynula doba jeho platnosti,

- f) vykazuje známky opakovaného použití (označení) nebo neobsahuje předepsané barevné zabarvení vytištěných údajů v tiskovém poli jízdenky,
 - g) neobsahuje náležitosti stanovené Přepavním řádem, Tarifem DÚK, SPP DPmÚL nebo Obchodními podmínkami,
 - h) cestující použil BPK s vyraženým jménem držitele karty nebo BPK s přiznaným nárokem na slevu či bezplatnou přepravu nebo personifikovanou BČK DÚK jiné osoby,
 - i) cestující se prokázal elektronickou časovou jízdenku zapsanou k BPK a jeho osobní údaje včetně fotografie nesouhlasí s údaji registrovanými u účtu v eShop EOS nebo v dopravní aplikaci DPmÚL,
 - j) cestující neměl při přepravní kontrole na linkospoji, kde byl kontrolován, platný TAP (transakci), tj. kontrolní zařízení nebo terminál vyhodnotil TAP jako „neplatný“ nebo TAP nebyl nalezený,
 - k) cestující se neprokázal při přepravní kontrole platným jízdním dokladem z důvodu nedodržení podmínek stanovených Tarifem DÚK, SPP DPmÚL nebo Obchodními podmínkami,
 - l) nebyl při kontrole BČK DÚK jízdní doklad nalezený nebo byl po platnosti,
 - m) je používán neoprávněně pozměněným, přeposlaným nebo okopírovaným 2D kódem,
 - n) nebyl použitý ve spojení se žákovským průkazem, platným studentským průkazem ISIC případně platným identifikačním dokladem či jiným dokladem prokazujícím nárok na slevu za podmínek uvedených v Tarifu DÚK, Obchodních podmínkách nebo SPP DPmÚL,
 - o) neplatí dle podmínek Tarifu DÚK na linkách MHD,
 - p) není integrovaným nebo částečně integrovaným jízdním dokladem dle Tarifu DÚK,
 - q) není originálem, pokud v Tarifu DÚK není uvedeno jinak,
 - r) nemá shodný číselný kód časového kupónu s číselným kódem průkazu DPmÚL u papírové časové jízdenky nepřenosné,
 - s) není platný v prostorové nebo časové platnosti, kde byl cestující kontrolován (je použitý mimo povolenou cestu stanovenou Tarifem DÚK nebo mimo povolené kontrolní nadzóny stanovené Maticí povolených cest DÚK),
 - t) není podle podmínek Tarifu DÚK opatřen papírový časový kupón k personifikovanému průkazu ochranou nálepkou a číslicí 2, případně nálepka vykazuje známky poškození či neoprávněné manipulace.
2. Odebrání jízdního dokladu je cestujícímu písemně potvrzeno na zápis o provedené přepravní kontrole. Pověřená osoba není oprávněna odebrat průkaz, jehož držitel má podle zvláštního právního předpisu právo na přepravu¹⁾.
 3. Odebranou neplatnou papírovou časovou jízdenku nepřenosnou lze cestujícímu, na jehož osobní údaje je vystavena, vrátit v provozních hodinách doplňkové pokladny přepravní kontroly DPmÚL v Revoluční 26, Ústí nad Labem týž den za 60 minut od jejího odebrání nebo následující dny.
 4. Předtištěnou papírovou jízdenku pro jednotlivou jízdu s vyznačeným tiskovým polem pro označení v označovači je cestující povinen uložit tak, aby bylo zabráněno její 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 v době jeho platnosti v jiné zóně/nadzóně, než pro který je určen, není pověřená osoba DPmÚL oprávněna jej odebrat. Pro účely vymáhání zaplacení přírážky má právo si pořídit jeho fotokopii bez osobních údajů.
 6. Jízdní doklad pro jednotlivou jízdu nebo časová jízdenka, které lze podle tarifu použít jen ve spojení s dokladem, na jehož základě byl vydán, se nepovažují za platné, 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 nebo SPP DPmÚL,
 - b) nejsou vyplněné předepsané údaje nebo jsou vyplněné v rozporu s platným Metodickým pokynem MD ČR²⁾,
 - 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 kontrolovanou²⁾
 - 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 let²⁾),
 - 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 je pověřená osoba 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 doplatkové pokladně přepravní kontroly DPmÚL v Revoluční 26, Ústí nad Labem.
9. Mobilní jízdenka je neplatná v případech, kdy:
- a) nebyla zaslána cestujícímu smluvním distributorem mobilních jízdenek DPmÚL,
 - b) byla použita neoprávněnou osobou,
 - c) byla jakkoliv upravena, údaje přepsány nebo byla přeposlána (sdílána),
 - d) nebyla platná v době kontroly nebo byla před platností,
 - e) byla použita mimo Tarifem DÚK povolenou prostorovou platnost (zónu/nadzónu),
 - f) nelze z příčin na straně cestujícího nebo stavu jeho mobilního telefonu ověřit její platnost,
 - g) cestující nedodržel podmínky stanovené pro její použití stanovené Tarifem DÚK nebo SPP DPmÚL,
 - h) na základě přidělených kontrolních kódů nebo telefonního čísla nebyla nalezena,
 - i) jízdenka neobsahuje všechny Tarifem DÚK a SPP DPmÚL předepsané údaje,
 - j) obsahuje 2D kód a po načtení tohoto kódu není nalezena a nelze jí ani zobrazit,
 - k) cestující neumožnil řidiči vozidla MHD nebo pověřené osobě DPmÚL řádnou kontrolu jízdenky dle podmínek stanovených v SPP DPmÚL,
 - l) cestující neobdržel kontrolní SMS zprávu do svého mobilního telefonu, na kterém prezentoval zakoupenou jízdenku.
10. DPmÚL si vyhrazuje právo zablokovat nákup mobilní jízdenky 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 poskytnutí doručené jízdenky v době její platnosti další osobě či osobám.
11. Mobilní datová časová jízdenka je neplatná v případech, kdy:
- a) nebyla platná v době její kontroly,
 - b) nebyla vystavena přímo provozovatelem aplikace schválené DPmÚL,
 - c) byla použita mimo Tarifem DÚK povolenou prostorovou platnost (zónu/nadzónu),
 - d) byla jakkoliv upravená, údaje přepsány nebo byla přeposlána (sdílána),
 - e) nelze z příčin na straně cestujícího nebo stavu jeho mobilního telefonu ověřit její platnost,
 - f) zobrazená fotografie cestujícího nesplňuje podmínky stanovené Tarifem DÚK nebo osobní údaje cestujícího neodpovídají skutečnosti, případně nejsou totožné s kontrolovanou osobou,
 - g) není na základě přiděleného kódu při přepravní kontrole nalezena,
 - h) po načtení 2D kódu není nalezena a nelze jí ani zobrazit,
 - i) jízdenka je podbarvená červenou barvou nebo nejsou aktivní ochranné prvky této jízdenky,
 - j) cestující nedodržel podmínky stanovené pro její použití Tarifem DÚK nebo SPP DPmÚL.

12. V případě, že se cestující prokáže pověřené osobě mobilní datovou časovou jízdenkou, u které fotografie nebo jeho osobní údaje neodpovídají kontrolované osobě, je pověřená osoba oprávněna zajistit zneplatnění této jízdenky.

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

²⁾ Metodický pokyn pro poskytování zlevněného jízdného pro děti, mládež, studenty a seniory

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 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 Přepraveního 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 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 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 zjišťovat totožnost cestujícího,
 - f) vyloučit z přepravy cestujícího, který se na výzvu pověřené osoby 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 nedodrží Přepravení řád, SPP DPmÚL, pokyny a příkazy pověřené osoby, 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 zvukové záznamy své verbální komunikace s cestujícím pro účely ochrany práv a právem chráněných zájmů pověřené osoby DPmÚL pro ověřování oprávněnosti podnětů a stížností ze strany cestující veřejnosti; dle situace zajistit, aby byl cestující o pořizování zvukového záznamu verbálně informován a tato informace byla součástí audiozáznamu,
 - 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,

- 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 Přepavním řádu, SPP DPmÚL, Tarifu DÚK a používat-li k odbavení identifikátor v režimu Check in/Check out nebo elektronickou časovou jízdenku přiřazenou k BPK i podmínky stanovené v Obchodních podmínkách,
 - b) vystoupit z vozidla MHD v případě, že byl řidičem vozidla MHD nebo jinou pověřenou osobou DPmÚL vyloučen z přepravy,
 - c) na výzvu pověřené osoby předložit ke kontrole platný jízdní doklad; nemá-li cestující jízdní doklad nebo předloží-li neplatný jízdní doklad a nezaplatí přírážku na místě kontroly, sepíše pověřená osoba s tímto cestujícím zápis o provedené přepravní kontrole; na dodatečné předložení jiného jízdního dokladu, než který je uvedený v zápisu o provedené přepravní kontrole, nebude brán zřetel,
 - d) umožnit pověřené osobě DPmÚL řádnou kontrolu platnosti všech 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 mobilní jízdenky (SMS jízdenka, mobilní datová jízdenka) a mobilní datové časové jízdenky předložit k nahlédnutí mobilní zařízení, v němž jsou jízdní doklady uloženy, případně nahlásit kontrolní kódy nebo telefonní číslo,
 - g) přiložit BPK s přiřazenou elektronickou časovou jízdenkou nebo BČK DÚK se zapsanou elektronickou časovou jízdenkou na výzvu pověřené osoby ke čtečce kontrolního zařízení nebo ke čtečce terminálu ve vozidle MHD,
 - h) při kontrole platnosti transakcí provedených identifikátorem v režimu Check in/Check out přiložit na výzvu pověřené osoby identifikátor ke čtečce kontrolního zařízení nebo ke čtečce terminálu/validátoru,
 - i) na výzvu pověřené osoby předložit k personifikovanému nebo jinému nepřenositelnému jízdnímu dokladu i svůj osobní identifikační doklad,
 - j) zaplatit jízdné a přírážku k jízdnému neprokáže-li se pověřené osobě platným jízdním dokladem nebo se prokáže osobním identifikačním dokladem a sdělí osobní údaje potřebné na vymáhání zaplacení jízdného a přírážky,
 - k) na výzvu pověřené osoby DPmÚL ji následovat na vhodná pracoviště veřejné správy ke zjištění totožnosti, anebo na výzvu pověřené osoby setrvat na vhodném místě, určeném pověřenou osobou, do příchodu osoby oprávněné zjistit totožnost cestujícího, a to odmítne-li zaplatit jízdné a přírážku v hotovosti nebo předložit osobní identifikační doklad a sdělí osobní údaje potřebné na vymáhání zaplacení jízdného a přírážky k jízdnému,
 - l) na výzvu pověřené osoby DPmÚL zaplatit přírážku za nedodržení Přepavního 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 nebo pověřené osoby DPmÚL se prokáže 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 Přepavního řádu, SPP DPmÚL nebo Tarifu DÚK,
 - o) při sepisování zápisu o provedené přepravní kontrole sdělí 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 Přepavního 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, je-li PK jím vybavený, je pověřená osoba povinna sepsat zápis o provedené přepravní kontrole a jeho kopii cestujícímu předat. Kopie nahrazuje cestujícímu, jehož osobní údaje jsou na něm uvedeny, jízdní doklad na dojetí do nejbližší konečné zastávky ve vozidle MHD a na lince, které jsou uvedeny na kopii zápisu o provedené přepravní kontrole za předpokladu,

že cestující nebyl pověřenou osobou vyloučen z přepravy. Doklad o zaplacení přírážky v hotovosti 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:

- neprokázal-li se pověřené osobě na její výzvu platným jízdním dokladem dle Tarifu DÚK,
- obstatal-li si platný jízdní doklad, ale při přepravní kontrole se jím neprokázal,
- 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,
- neměl-li platný jízdní doklad pro přepravu zavazadla či živých zvířat, které přepravuje, je-li to stanovené Tarifem DÚK,
- porušil-li podmínky stanovené v Přepravním 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:

- při zaplacení přírážky v hotovosti nebo přes platební terminál pověřené osobě ve vozidle MHD na místě kontroly, se přírážka snižuje z 1500 Kč na 700 Kč; zákonný zástupce dítěte ve věku od 6 let do dosažení věku 15 let má právo uplatnit snížení přírážky, jež byla uložena tomuto dítěti při její platbě v doplčkové pokladně přepravní kontroly DPmÚL do 5 kalendářních dnů od data uložení přírážky,
- při zaplacení přírážky v den jejího uložení nebo do 30 kalendářních dnů od data jejího uložení v doplčkové pokladně přepravní kontroly DPmÚL, poštovní poukázkou nebo bankovním převodem se přírážka snižuje z 1500 Kč na 1000 Kč,
- je-li cestující držitelem:
 - dokladu opravňujícího dle Tarifu DÚK k bezplatné přepravě nebo
 - papírové časové jízdenky nepřenosné nebo
 - mobilní datové časové jízdenky nebo
 - elektronické časové jízdenky zapsané na personifikované BČK DÚK nebo
 - elektronické časové jízdenky obyčejně zakoupené k BPK se svým vyraženým jménem a příjmením nebo
 - elektronické časové jízdenky zlevněné, zvýhodněné nebo určené k bezplatné přepravě přiřazené k jeho BPK 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 DPmÚL 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 doplčkové 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.

- je-li cestující ve věku od 6 do 15 let držitelem:
 - dokladu opravňujícího k bezplatné přepravě dle Tarifu DÚK nebo
 - platné papírové časové jízdenky nepřenosné nebo
 - platné mobilní datové časové jízdenky nebo
 - elektronické časové jízdenky zapsané na personifikované BČK DÚK nebo
 - elektronické časové jízdenky zlevněné přiřazené k BPK

a těmito doklady se nemohl pověřené osobě DPmÚL při přepravní kontrole prokázat, má nárok na snížení přírážky z 1500 Kč na 200 Kč. Předpokladem pro snížení přírážky je jejich fyzické **předložení** v doplčkové 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.

- předložil-li cestující při přepravní kontrole:
 - papírovou časovou jízdenku nepřenosnou nebo
 - mobilní datovou časovou jízdenku 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
 - žakovský 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. **Přirážku 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. Prokáže-li se cestující při kontrole padělaným, neoprávněně upraveným nebo pozměněným jízdním dokladem, nemá právo na snížení přírážky dle podmínek uvedených v SPP DPmÚL.
 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 o 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 zaplacení přírážky v hotovosti nebo přes platební terminál na místě kontroly je pověřená osoba povinna vydat cestujícímu doklad o jejím zaplacení. Proti takto zaplacené přírážce pověřené osobě na místě kontroly není přípustné odvolání, protože se jedná o anonymní platbu, tj. bez pracování 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 jízdenky 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, neplatné papírové jízdenky zakoupené v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu nebo v doplňkovém prodeji relační jízdenky ze zóny do zóny 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 předepsané, 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 předepsané, ve stanovené lhůtě nejpozději do 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. 99/1963Sb., občanský soudní řád, v platném znění na adresu pro doručování, případně na poslední známou adresu 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, 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 /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 údajů 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 integrovaná mobilní jízdenka (SMS jízdenka, mobilní datová jízdenka)

1. V rámci nákupu mobilní jízdenky (SMS jízdenka, SEJF jízdenka) dochází ke zpracování osobních údajů – telefonní čísla mobilního telefonu, ze kterého byla mobilní jízdenka zakoupena.
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 cestujícím.

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 /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 integrovaná mobilní datová časová jízdenka

1. Pro účely nákupu mobilní datové časové jízdenky dochází ke zpracování osobních údajů subjektu údajů v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, adresa pro doručování, telefonní číslo a adresa el. 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 jízdenku použít.
3. Ke zpracování osobních údajů u dítěte ve věku do 15 let dochází pouze, pokud Souhlas se zpracováním osobních údajů podepsal zákonný zástupce dítěte.
4. Pokud se subjekt údajů rozhodne své osobní údaje neposkytnout, nemůže DPmÚL poskytnout subjektu údajů mobilní datovou časovou jízdenku. Cestující má však právo si zakoupit za stejnou cenu přenosnou časovou jízdenku 7 denní, 30 denní 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 časové jízdenky nezakoupí další jízdenku, 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 /záložka GDPR.
9. Příjemcem osobních údajů jsou: soudy, Policie České republiky nebo správní orgány pro účely přestupkového řízení.
10. Souhlasu se zpracováním osobních údajů dítěte do věku 15 let může zákonný zástupce 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 časové jízdenky 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 držitelů papírových časových jízdenek nepřenositelných

1. Pro účely nákupu papírového časové jízdenky nepřenosné dochází ke zpracování osobních údajů subjektu údajů v rozsahu jméno, příjmení, datum narození.
2. Osobní údaje jsou zpracovány pro účely plnění přepravní smlouvy mezi správcem nebo Dopravci zapojenými do DÚK a cestujícím.
3. Osobní údaje dětí do 15 let jsou zpracovány pouze na základě Souhlasu se zpracováním osobních údajů, který vydal zákonný zástupce dítěte.
4. Pro účely zasílání bezplatných informativních zpráv o blížící se konci platnosti časového kupónu zpracovává správce e-mail cestujícího. Tento osobní údaj správce zpracovává pouze na základě písemného Souhlasu se zpracováním osobních údajů subjektu údajů.
5. Správcem osobních údajů je Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., IČO: 25013891.
6. Správce osobních údajů zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením a Zákonem, a to pro účely plnění přepravní smlouvy.
7. Příjemcem osobních údajů jsou: soudy, Policie České republiky, správní orgány pro účely přestupkového řízení.
8. Osobní údaje jsou v automatizovaném systému správce uchovány po dobu tří let od data, kdy skončila platnost posledního zakoupeného časového kupónu k průkazu DPmÚL. Po uplynutí této doby budou osobní údaje z důvodu pomínutí účelu zpracování zlikvidovány a průkaz zneplatněn.
9. Údaje o prodeji časových kupónů 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.
10. Souhlasu se zpracováním osobních údajů dítěte do věku 15 let může zákonný zástupce 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. Prodej všech papírových časových jízdenek nepřenosných bude ukončen dle stanoveného harmonogramu zveřejněného na www.dpmul.cz a na Zákaznickém centru DPmÚL, nejpozději však k 30. 11. 2020. Osobní údaje budou zlikvidovány nejpozději po uplynutí 3 let od ukončení prodeje papírových časových jízdenek nepřenosných, údaje o prodeji časových kupónů 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.

11.5. 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
 - 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 odvolání do uložení přírážky za neplatnou mobilní jízdenku,
 - c) číslo mobilního telefonu pouze pro účely reklamace spojené s mobilní datovou jízdenkou,
 - d) číslo mobilního telefonu pouze pro účely odvolání do uložení přírážky za neplatnou mobilní datovou časovou jízdenku,
 - e) poslední 4 čísla identifikátoru pouze pro účely reklamace nákupu jízdních dokladů v samoobslužných jízdenkových automatech,
 - f) číslo průkazu k nepřenosné časové jízdence vydané DPmÚL pouze pro účely reklamace, případně odvolání do uložení přírážky k jízdnému,
 - g) číslo průkazu k nepřenosné časové jízdence vydané DPmÚL pro účely reklamace spojené s nákupem časového kupónu,
 - h) číslo identifikačního čipu zakoupeného k personifikovanému průkazu vydaného DPmÚL pouze pro účely reklamace funkčnosti čipu,
 - i) číslo identifikačního čipu zakoupeného k personifikovanému průkazu vydaného DPmÚL pouze pro účely reklamace nákupu časového kupónu v samoobslužném jízdenkovém automatu,
 - j) 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,
 - k) číslo a datum platnosti průkazu ZTP případně ZTP/P pro účely odvolání do uložení přírážky,
 - l) poslední 4 čísla identifikátoru cestujícího, datum jeho expirace, kód transakce, transakce provedené identifikátorem v režimu Check in/Check out a reklamovaná cena elektronické jízdenky vypočtené tarifním jádrem,
 - m) poslední 4 čísla identifikátoru cestujícího, datum jeho expirace, kód transakce, druh, cena a číslo reklamované zakoupené jízdenky v samoobslužném bezhotovostním nákupu na terminálu nebo v doplňkovém prodeji relační jízdenky ze zóny do zóny u řidiče vozidla MHD,
 - n) 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 zakoupené elektronické časové jízdence k BPK,
 - o) poslední 4 čísla identifikátoru cestujícího, datum jeho expirace, e-mail pro účely reklace spojené s eShop EOS,
 - p) poslední 4 čísla BPK, datum expirace, druh elektronické časové jízdenky, datum prodeje v případě její reklamace,
 - q) logické číslo a SNR číslo BČK DÚK v případě reklamace spojené s nabitím el. peněženky, nákupem jízdního dokladu EP BČK DÚK, odbavením elektronické časové jízdenky 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 budou použity správcem osobních údajů výhradně za účelem vyřízení podnětu nebo reklamace služby či produktu dle reklamačního protokolu.
 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 uložení 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 /Kontakt.
9. Reklamacie na vypočtenou cenu elektronické jízdenky pro jednotlivou jízdu na základě provedených transakcí identifikátorem v režimu Check in/Check out lze podat v eShop EOS <https://eshop-bpk.dpmul.cz> nebo osobně na Zákaznickém centru DPmÚL až po obdržení jedinečného kódu transakce.
10. Aby bylo zpracování osobních údajů subjektu údajů zákonné, musí subjekt údajů v případě podání podnětu nebo stížnosti udělit správci souhlas se zpracováním svých osobních údajů v souladu s podmínkami uvedenými v Nařízení a Zákoně.
11. Subjekt údajů má právo svůj souhlas se zpracováním svých osobních údajů kdykoliv odvolat. V případě, že subjekt údajů souhlas neudělí nebo svůj souhlas se zpracováním osobních údajů odvolá, bere na vědomí, že neudělení souhlasu nebo jeho odvolání povede k ukončení řešení podnětu, stížnosti a správce osobních údajů provede výmaz osobních údajů.
12. 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.

11.6. Pořizování zvukových záznamů

1. Pověřená osoba DPmÚL při přepravní kontrole pořizuje zvukové záznamy v souladu s § 88 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění 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 zvukové 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 soudů.

11.7. 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 a prvních 6 a poslední 4 čísla BPK u hlavního účtu,
 - b) jméno, příjmení, datum narození a prvních 6 a poslední 4 čísla BPK u podřízeného účtu,U zlevněného a zvýhodněného jízdného a u bezplatné přepravy se k osobním údajům uvedených 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 elektronické časové jízdenky.
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 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.
12. 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. 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.

11.9. 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 opatření, zajišťující náležitě 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 zabraňuje 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 /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 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 obsazená.

4. V zájmu zajištění jejich bezpečnosti, doporučuje DPmÚL těmto osobám nastupovat do vozidla MHD prvními dveřmi.
5. Před výstupem z vozidla MHD je osoba s omezenou schopností pohybu a orientace povinna o svém úmyslu včas vyrozumět řidiče použitím příslušného signalizačního zařízení.
6. 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 povinna se zdržovat v její bezprostřední blízkosti, aby mohla vykonávat dohled nad její bezpečností při přepravě. O výstupu z vozidla MHD doprovázené osoby je povinna 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.
7. Podmínky nástupu druhými dveřmi do vozidel 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 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, povinna 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 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 DPmÚL 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 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 DPmÚL, 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 přepravující dítě do věku 6 let, je-li přepravováno na sedadle, zodpovídá za jeho bezpečnost po celou dobu přepravy doprovázející osoba.

**14.2. Přeprava dětského kočárku s dítětem**

1. 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.
2. Kočárek musí být ve vozidle MHD umístěn tak, aby nebránil ostatním cestujícím v nástupu, výstupu nebo pohybu v něm.
3. 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.
4. Řidič vozidla MHD je v oprávněném případě (vozidlo MHD je plně obsazeno, vyhrazený prostor je již plně obsazený přepravu dětského kočárku odmítnout a cestující nesmí s kočárkem do vozidla MHD nastoupit.
5. 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 zvednutím paže. Za souhlas řidiče s nástupem cestujícího s kočárkem je považováno např. souhlasné kývnutí hlavou.
6. 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 ke kontrole platný jízdní doklad nebo se u něj odbavit.
7. Výstup z vozidla MHD s dětským kočárkem je cestující povinen s dostatečným předstihem signalizovat řidiči stisknutím tlačítka se symbolem kočárku, je-li s ním vozidlo MHD vybaveno, jinak použije běžné signalizační zařízení „Znamení k řidiči“ pro výstup.
8. Naložení a vyložení dětského kočárku si cestující zajišťuje sám. Po celou dobu přepravy musí být dítě z bezpečnostních důvodů umístěno v dětském kočárku.
9. Při přepravě dětského kočárku s dítětem je tato osoba povinna zajistit kočárek takovým způsobem, aby vlivem nenadále dopravní situace 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.
10. Kočárek s dítětem má při přepravě přednost před přepravou zavazadla, prázdného kočárku, kočárku pro psa nebo jízdního kola.
11. Dětský kočárek ve složeném stavu je považován za zavazadlo 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.
12. 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.
13. Přeprava kočárků sloužících pro přepravu věcí je zakázána.

14.3. Přeprava jízdního kola

1. Ve vozidle MHD lze přepravovat pouze jednu koloběžku nebo jedno jednomístné jízdní kolo s výslovným souhlasem řidiče.
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 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 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) věci, které nesmí být zavazadlem nebo obsahem zavazadla je zejména nabitá zbraň, věc výbušná, jedovatá, radioaktivní, těkavá a žíravá nebo věc, která může způsobit nákazu, nebo 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,



- c) věci, které svým zápachem, odpuzujícím vzhledem, popř. jinými vlastnostmi mohou být cestujícím na obtíž,
 - d) nabitě zbraně (toto ustanovení se nevztahuje na přepravu zbraní osobami oprávněnými ze zákona – např. příslušníci Policie ČR, Městská policie),
 - e) nezabalené nebo nechráněné věci, o které by se cestující mohli zranit, např. brusle bez chráničů, lyže bez obalu, skládací koloběžky atd.,
 - f) věc, kterou nelze ve vozidle MHD umístit, protože jeden z jejích rozměrů přesahuje rozměry 90 x 60 x 50 cm,
 - g) věc tyčového tvaru, kterou nelze ve vozidle MHD umístit, protože jeden z jejích rozměrů přesahuje 200 cm nebo průměr přesahuje 30 cm,
 - h) 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) vozík 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 jízdenkám s třicetidenním a delším časovým obdobím je přeprava zavazadla, kola, nebo psa zdarma v časové a prostorové platnosti vyjmenovaných jízdenek.
7. Cestující s platnou jízdenkou může vzít s sebou do vozidla MHD jako spoluzavazadlo věci snadno přenosné, které nelze přepřavit 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 kvádrů,
 - 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 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 schránkách s nepropustným dnem zakoupených ve speciálních prodejnách pro chovatele. 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, jakožto 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. Bližší informace ke kamerovému systému jsou cestujícím k dispozici na 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 pro jednotlivou jízdu, elektronické jízdné pro jednotlivou jízdu nebo jednodenní jízdenky nevrací.
3. Za nevyužitou nebo částečně využitou papírovou časovou jízdenku nepřenosnou se jízdné vrací za podmínek uvedených v SPP DPmÚL. Práva z přepravní smlouvy při částečném nebo úplném nevyužití jednodenních síťových jízdenek zakoupených v Zákaznickém centru DPmÚL nebo ve vozidle MHD, nelze z důvodu na straně cestujícího uplatnit. 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. Právo na vrácení jízdného nebo části jízdného za plně nevyužitou nebo jen částečně nevyužitou elektronickou časovou jízdenku ve formě elektronického záznamu k BPK cestujícího z důvodu na straně cestujícího vzniká pouze u časových jízdenek s 30 denní a delším obdobím platnosti. Podmínky zpětného výkupu jsou stanovené v Obchodních podmínkách.
5. Za ztracený nebo poškozený jízdní doklad DPmÚL náhradní jízdní doklad bezplatně neposkytuje, pokud ztrátu nebo poškození nezpůsobil sám. V případě odcizení nebo poškození papírové časové jízdenky nepřenosné má cestující právo na vystavení duplikátu za podmínek stanovených Tarifem DÚK.
6. Za ztracené nebo odcizené žákovské průkazy se náhrada neposkytuje a duplikáty se nevystavují.

7. 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.
8. Není-li identifikátor cestujícího odbavený v režimu Check in/Check out, je cestující povinen si opatřit jízdní doklad jiným způsobem, např. zakoupením jízdenky v doplňkovém prodeji u řidiče vozidla MHD, v samoobslužném bezhotovostním prodeji na terminálu, mobilní jízdenky (SMS jízdenka, mobilní datová jízdenka), protože řidič vozidla MHD ani pověřená osoba nemůže při kontrole 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.
9. Veškeré reklamace spojené s transakcemi provedených identifikátorem v režimu Check in/Check out nebo vypočtené ceny elektronické jízdenky pro jednotlivou jízdu je cestující povinen uplatnit společně s identifikátorem a jedinečným kódem transakce pouze na přepážce Zákaznického centra nebo elektronicky prostřednictvím eShop EOS <https://eshop-bpk.dpmul.cz>, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne vyúčtování nebo ode dne vadného poskytnutí služby. Jinak právo zanikne.
10. Reklamaci mobilní jízdenky nebo mobilní datové časové jízdenky je cestující povinen podat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování nebo ode dne vadného poskytnutí služby. Jinak právo zanikne.
11. Daňový doklad k zakoupené mobilní jízdence (SMS jízdenka) si může cestující vystavit v elektronické podobě nejpozději do 3 měsíců od data jejich zakoupení na internetovém portálu www.smsjizdenky.cz. Daňový doklad může cestující dále získat v provozních hodinách Zákaznického centra DPmÚL v Revoluční 26, Ústí nad Labem nejpozději do 3 měsíců od data jejího zakoupení.
12. Cestující, který byl vyloučen z přepravy pověřenou osobou, nemá právo na vrácení zaplaceného jízdného.
13. 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 umístěn na 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. Došlo-li k události poslední pracovní den před dny pracovního volna nebo ve dnech pracovního volna, je cestující povinen podnět zaslat na mhd@dpmul.cz. V podnětu musí být jednoznačně definované tyto skutečnosti: den vzniku události, čas, číslo linky a případně evidenční číslo vozidla MHD a místo vzniku události.
14. 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 nebo prostřednictvím kontaktního formuláře na www.dpmul.cz /Kontakty, jinak právo zaniká.
15. 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 zajistí přivolání lékařské pomoci. Pokud cestující odmítne lékařské ošetření nebo nenahlásí událost, vystavuje se riziku, že příslušná pojišťovna odmítne pojistné plnění.
16. 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 ; 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), 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 15. prosince 2019 se zrušují.
3. Tyto smluvní přepravní podmínky pro přepravu na autobusových a trolejbusových linkách DPmÚL jsou platné s účinností od 1. července 2020.